

## Mening i arbejdet

Et litteraturstudie med særligt fokus på mening i omsorgsarbejdet

Kamp, Annette; Munck-Madsen, Eva

*Publication date:*  
2008

*Document Version*  
Også kaldet Forlagets PDF

*Citation for published version (APA):*  
Kamp, A., & Munck-Madsen, E. (2008). *Mening i arbejdet: Et litteraturstudie med særligt fokus på mening i omsorgsarbejdet*. Roskilde Universitet.

### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact [rucforsk@kb.dk](mailto:rucforsk@kb.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

# **Mening i arbejdet**

**Et litteraturstudie med særligt fokus på mening i omsorgsarbejdet.**

**Annette Kamp og Eva Munk-Madsen**

**Center for Arbejds miljø og Arbejdsliv  
RUC**

**Oktober 2008**

# Indledning

Et meningsfuldt arbejde er vigtigt, det kan ingen være uenig i. Mening med arbejdet har betydning for vores følelse af sammenhæng og kvalitet i livet og i arbejdet, for vores motivation og tilfredshed med vort arbejde, for vores selvfølelse og identitet, og for vores psykiske arbejdsmiljø.

Mening i arbejdet har været diskuteret i det sidste århundrede; men der har været forskellige bølger i interessen. Diskussionen om mening i arbejdet startede med en interesse for motivationsproblemer i masseproduktionens æra. Og med den marxistiske kritik af det industrielle arbejdes forarmelse spillede mening i arbejdet en vigtig rolle. Nu er mening i arbejdet igen sat på dagsordenen. Man kan pege på flere årsager til det. Generelt indtager spørgsmål om identitet og mening en central plads i de senmoderne, aftraditioniserede samfund (Castells 1998<sup>1</sup>), så spørgsmål om mening har resonans i samtiden. Men hvis vi mere snævert ser på diskussionerne om arbejdslivet, må man også sige, at den store optimisme som humaniseringen af arbejdet har skabt ser ud til at være skuffet. Og epidemier af stress, grænseløshed, bringer spørgsmål om arbejdets status (og mening) på dagsordenen. Skal vi arbejde meget mere eller tværtom mindre og for hvem og hvad?

Mening i arbejdet ikke kan forstås løsrevet fra den historiske og sociale kontekst. Arbejdets betydning i en bredere sammenhæng kan forstås som et redskab til at nå andre mål, penge, samfundsmæssig nytte og status eller religiøse mål. Men arbejdet kan også være et middel til at nå personlig tilfredsstillelse. Eller vi kan som grækerne afskrive arbejdet som kedeligt og trælsomt åndløs beskæftigelse, der helst overlades til slaverne.

Det overordnede formål med litteraturreporten er at bibringe et grundlag for at studere de processer, hvor mening i arbejdet skabes. Litteraturstudiet er en del af et forskningsprojekt, som fokuserer på forandringer i arbejdet og de udfordringer det stiller for meningsskabelse. Her må vi bevæge os videre fra firsernes diskussion om mening i arbejdet, hvor man søgte at indkredse karakteristika ved det gode (og meningsfulde) arbejde, og inddrage subjektets aktive meningstilskrivning, samt de samfundsmæssige dynamikker som danner rammen om processen. Rapporten trækker derfor forskellige traditioner ind, som kan bidrage til begrebsudviklingen på disse punkter. Disse bliver selvsagt ikke beskrevet i fuld dybde; her har vi tilladt os en grovere skitsering. Derudover giver rapporten et overblik over den hidtidige forskning om mening i arbejdet indenfor omsorgsarbejdet.

Rapporten er bygget op på følgende måde:

Det første afsnit har afsæt i de traditionelle diskussioner af mening i arbejdet indenfor arbejdspsykologi og -sociologi. I en af hovedstrømningerne knyttes mening til motivation. I denne tradition bestræber man sig på at identificere bestemte universelle faktorer som afgør mening og motivation eller det psykiske arbejdsmiljø. Væsentlige konfliktlinjer er, om mening i arbejdet handler om kvaliteter ved selve arbejdet eller om det der er omkring det (penge, status, socialt samvær og netværk, samfundsmæssig nytte). Den anden (og nyere) hovedstrømning handler om mening som faktor i det psykiske arbejdsmiljø. Mening knyttes her ikke til motivation, men til det belastende eller det sunde arbejde. Traditionen er strukturel, og er som motivationsforskningen

---

<sup>1</sup> Castells, M. (1998). *The power of identity*. Massachusetts, Blackwell Publishers.

orienteret mod at identificere universelle sammenhænge. Hvor subjektet inddrages er der tale om individuelle personlighedstræk, som det for eksempel ses i forskningen omkring sense of coherence.

Det næste afsnit ser vi på strømninger, der tager et procesorienteret, konstruktivistisk udgangspunkt til mening. Her præsenteres Karl Weicks forståelse af meningsskabende processer i organisationen, læringsteoretikere, der beskæftiger sig med social læring som Etienne Wenger og Jean Lave, og endelig den narrative tilgang, repræsenteret ved for eksempel David Boje og Yannis Gabriel. Mening knyttes her til social identitet snarere end til motivation, og mening ses som relationel. I afsnittet beskrives dels de grundlæggende forståelser af mening, læring og identitet. Der gøres rede for hvordan man i indenfor de tre strømninger ser på forholdet mellem aktør og struktur. Desuden gennemgås udvalgte empiriske studier (gode eksempler), som anvender og operationaliserer disse teoribygninger – ikke specielt på omsorgsarbejdet; men på 'arbejdet'. Til slut diskuteres implikationer i forhold til mening og forandring – som står centralt i vores projekt.

I tredje afsnit inddrages det samfundsmæssige niveau. Her har vi valgt at koncentrere os om to forhold. For det første beskrives forskellige forståelser af profession og faglighed, og betydningen for identitet i arbejdet. Der lægges vægt på dynamiske forståelser af profession og fag, som en formbar og flertydig ramme som man kan trække på når man tilskrive sit arbejde mening, og som på den anden side også formes i et samspil med den lokale praksis og tolkning. For det andet beskrives New Public Management - det samfundsmæssige koncept for modernisering af den offentlige sektor som har afgørende betydning for forandring af omsorgsarbejdet - og de rationaler det bærer med sig. Her fokuseres på hvordan der sker en oversættelse og transformation af disse diskurser og praksisser. På det empiriske plan er især udvalgte studier der på forskellig vis illustrerer samspillet mellem det samfundsmæssige niveau og det lokale.

Endelig i det sidste afsnit præsenteres den forskning, der mere specifikt beskæftiger sig med mening i arbejdet i omsorgssektoren. Her har afsnittet karakter af et systematisk review af de empiriske undersøgelser, og det gennemgår forskellige positioner indenfor området. Først den eksistentielistisk orienterede sygeplejeforskning, der beskæftiger sig med mellemmenneskelig forbundethed som det der giver mening i eksistentiel forstand, og ser omsorg som et universelt mellemmenneskeligt forhold. Dernæst en række studier der har omsorgsrationalitet som fælles omdrejningspunkt og hvor relationen mellem borger og hjælper står centralt i diskussionen om mening i omsorgsarbejdet. Kontinuitet i relationen, og 'det gode møde' er nøglebegreber her. Endelig gennemgås også studier der beskæftiger sig med arbejdsmiljøet i omsorgssektoren, specielt med reference til de forandringer sektoren har gennemgået.

Rapportens indledning og første tre afsnit er udarbejdet af Annette Kamp, mens Eva Munk-Madsen har skrevet afsnit 4.

# 1. Mening i arbejdet i den klassiske arbejdspsykologi og arbejds sociologi.

I dette indledende afsnit vil vi beskrive, hvordan mening i arbejdet er blevet behandlet i to vigtige grene indenfor arbejdspsykologi og -sociologi, først i den store gren af forskningen der beskæftiger sig med motivation, og dernæst med den gren som særligt beskæftiger sig med stress og psykisk arbejdsmiljø.

## Motivation og mening.

Hvad motiverer mennesker til at arbejde? Dette spørgsmål har helt fra starten af det 20. århundrede dannet rammen om motivationsforskningen. Denne forskning er knyttet til et effektivitetsrationale, idet det ultimative mål er at generere viden der kan føre til en mere effektiv produktion. Mening i arbejdet knyttes her sammen med motivation. Det meningsfulde arbejde er motiverende; og mening i arbejdet undersøges ofte i denne litteratur som *work values* – altså hvad vi her kan oversætte til værdier i arbejdet.

Arthur Brief og Walther North (1990) gennemgår i deres klassiske bog *Meaning of Occupational Work* denne traditions historiske udvikling og peger på vigtige skillelinjer i diskussionen om mening i arbejdet. Spørgsmålet er om mening i arbejdet – værdierne i arbejdet – grundlæggende er knyttet til selve arbejdet, eller det snarere er andre faktorer som er af betydning? Karakteristisk for den tidlige motivationsforskning i masseindustrialismens æra er, at der ikke sættes spørgsmål ved det ofte monotone og repetitive industriarbejde.

Motivationsforskerne ser således ikke spændinger i industrielle organisationer som noget der skyldes arbejdets karakter; Det standardiserede arbejde ses ikke som problematisk. De mener derimod problemerne løses ved at ændre faktorer i omgivelserne, som for eksempel at forbedre folks arbejdsomgivelser eller forbedre lønforholdene. Som Daniel Rodgers – der har lavet det mest omfattende studie af arbejds etik i en amerikansk kontekst - sammenfatter det, er den generelle opfattelse, at: "*Routine emancipated the worker by wearing deep comfortable tracks in the nervous system that set his mind free for thoughts*" (Rogers 1974:88, her citeret fra Nord 1990).

Nord påpeger med udgangspunkt i amerikanske forhold, at 'den protestantiske etik' spiller en vigtig rolle for at den tidlige motivationsforskning retter opmærksomheden mod det, der senere kaldes *extrinsic factors* – altså faktorer der ikke har med selve arbejdet at gøre. Den arbejds etik, der bliver dominerende i perioden, bygger på en forståelse af, at arbejdet er et mål i sig selv og arbejdsomhed en dyd. Arbejdets indhold derimod er uvigtigt; da alt arbejde jo i princippet er værdigt. Det er indtjening og opsparing der tæller. Arbejdet er derfor primært et middel til at opnå andre ting, såsom samfundsmæssig status og velstand. Derfor præges forskningen af forestillinger om mennesket som 'the economic man', der reagerer ud fra økonomiske rationaler.

Human relations bevægelsen kom til at spille en vigtig rolle i videreudviklingen af motivationsforskningen. Startskuddet for bevægelsen var Hawthorne studierne fra 1927, sammen med Mayos bog *the human problems of an industrial civilization* (Mayo 1960, først publiceret i 1933). Hawthornestudierne viste som bekendt først og fremmest betydningen af sociale relationer

på arbejdspladsen for motivation og produktivitet. Det drejede sig om de sociale fællesskaber mellem arbejderne og betydningen af de uformelle systemer i organisationen. Og det drejede sig om ledelsens forhold til arbejderne (Scheuer 1999). Undersøgelserne påpegede, at man nåede længere ifht produktivitet ved at lytte til arbejderne og behandle dem menneskeligt end ved tvang og autoritær adfærd.

Mayo var optaget af betydningen af sociale fællesskaber for arbejderne, og talte dermed imod et syn på arbejderne som havende et instrumentelt og udelukkende økonomisk begrundet forhold til deres arbejde. Som en af de senere skikkelser indenfor Human Relations bevægelsen formulerer det:

*“If management would simply treat people as human beings, acknowledge their needs to belong and feel important by listening to and heeding their complaints where possible, and by involving them in certain decisions, the morale would surely improve and workers would cooperate with management in achieving good production.”* (Miles 1966:40 her citeret fra Nord 1990).

Human relations traditionen fokuser således på den måde, hvorpå man håndterer de sociale relationer på arbejdspladsen, og - kan man tilføje – også på magt og kontrolrelationerne i arbejdet. Dermed repræsenterer human relations også et brud med den meget individfokuserede tradition indenfor motivationsforskningen.

Der er her tale om en tilgang, hvor man søger universaliser: Altså, hvilke faktorer bestemmer universelt motivation? Og her udpeges de sociale relationer som den vigtigste faktor. Med Scheuers ord erstatter Human relations skolen altså *the economic man* med *the social man* (Scheuer 1999: 42), og aktørernes subjektivitet – deres oplevelser, erfaringer, begrundelser og strategier – inddrages ikke.

De indsigter som human relations skolen bidrog med er forbavsende aktuelle i dag, hvor anerkendelse – med løs reference til Axel Honeths begreb – er blevet gjort til kernen i at forstå problemer i det moderne arbejdsliv, der manifesterer sig som rekrutteringsproblemer, sygefravær og stress. Men netop derfor er det måske vigtigt at fremhæve Brief og Nords (1990) kritik af denne tilgangs manglende blik for kvaliteten af selv arbejdet.

### **Selve arbejdet**

Vendingen mod interesse for kvaliteten af selve arbejdet – *the intrinsic factors* - skete efter 2. verdenskrig. Frontløberne indenfor denne tradition knyttede an til med Maslow's behovshierarki og hans betoning af 'det modne menneskes behov' for at selvrealisering; for at udfolde sig i arbejdet.

Grundlæggende bygger dette på en anden forståelse af mennesket i arbejde; det som McGregor (1960) senere kaldte teori Y, som påpeger, at mennesket ikke er dovent og modvilligt ifht arbejde. Tværtom er mennesker kreative og udfolder sig aktivt arbejde som i leg, de ønsker ansvar og selvkontrol. Dermed bliver jobredesign, jobudvidelse og jobberigelse midler til at (gen)skabe et meningsfuldt arbejde.

Socioteknikken, som starter i England i 50'erne, er den videnskabelige tradition som mest systematisk søger at udvikle dette perspektiv. Vi vil ikke her gå i detaljer med socioteknikken (se f.eks. Eijnatten 1993), men blot fremhæve Thorsrud og Emery's (1970) meget indflydelsesrige

arbejde. Thorsrud og Emery udvikler kriterier for et godt (og dermed meningsfuldt) arbejde: de peger på at mennesker har behov for

- indhold i arbejdet som kræver mere end ren udholdenhed, og som betyder et minimum af variation
- at kunne lære i jobbet og blive ved med at lære noget
- at kunne træffe beslutninger indenfor et afgrænset område
- anseelse og et vist omfang af menneskelig støtte og respekt på arbejdspladsen
- at kunne se en sammenhæng mellem arbejdet og omverdenen, og se det man udfører som nyttigt og værdifuldt.
- at kunne se sin stilling som forenelig med en ønskværdig fremtid

Flere andre bidrager til diskussionen om et gode og meningsfulde arbejde, f.eks. Gardell (1976) og også Hackman og Oldman (1980). Hackman og Oldman er i højere grad inspireret af en marxistisk forståelse af arbejdets betydning, dermed tillægger de menneskets behov for at kunne se en helhed i sit arbejde, at kunne forbinde sig til produktet af sit arbejde stor betydning, ligesom den bredere samfundsmæssige betydning af arbejdet betones.

- Variation – at jobbet giver muligheder for at anvende forskellige færdigheder
- Opgaveidentitet – at kunne udføre opgaver fra start til slut
- Opgavesignifikans – jobbet betydning i større samfundsmæssig betydning
- Autonomi – muligheder for selvbestemmelse og kontrol
- Job-feedback – information og feedback på egne præstationer

Hackman og Oldman udpeger explicit de første tre faktorer; nemlig variation, opgaveidentitet og opgavesignifikans, som afgørende for oplevet meningsfuldhed i arbejdet.

De indsigter som Maslow, McGregor, socioteknikken og andre har udviklet er for længst blevet grundpiller i den moderne motivationsforskning, som i dag ser sig som en integreret del af forskningen i Human Resource Management (HRM). HRM filosofien, som sigter mod at skabe organisationer med selvledende og selvmotiverede medarbejdere, bygger netop på dele af disse strømninger. Og værdibaseret ledelse, som er en hjørnesten i HRM, er netop et forsøg på at opbygge et fælles sæt af værdier – et meningsunivers – som deles af alle ansatte i virksomheden. At etablere dette er dog, som talrige studier viser, ganske problematisk; men det er en anden diskussion (se fx Casey 1999, McCabe & Knights 2000).

Motivation og værdier i arbejdet indgår således i standardlærebøger i denne ledelsesdisciplin (se fx Larsen 2004). Striden om, om vægten skal lægges på ydre eller indre faktorer er for længst afløst af et 'både og'. Ofte opdeles faktorerne i tre kategorier: De indre værdier, der har med arbejdets karakter at gøre, de sociale eller relationelle værdier, der blandt andet omfatter forhold til kolleger og ledelse samt de materielle og sikkerhedsmæssige, der for eksempel handler om indkomst, arbejdsbetingelser og karriereoptioner (se fx Ros m.fl 1999).

Det er dog vigtigt at være opmærksom på at socioteknikken ikke kun er indskrevet i motivationsforskningen, men også har været en vigtig inspirationskilde i diskussionerne om udvikling af 'det gode arbejde' i en svensk sammenhæng, og det udviklende arbejde i Danmark. Her tjener de dimensioner, som socioteknikken har udviklet, som pejlemærker man må forholde sig til i de overordnede bestræbelser på at præge udviklingen i organisation, ledelse og teknologi i retning mod et godt arbejdsliv (se fx Hvid 1990).

## Mening i arbejdet og det psykiske arbejdsmiljø.

Motivationsforskningen og forskningen i psykisk arbejdsmiljø har klart elementer af fælles historie og der er, som det vil fremgå nedenfor, diskussioner som går igen. Samtidig hævdes det ofte – lidt forsimplet - at høj motivation og et godt psykisk arbejdsmiljø hænger sammen, og tilsvarende med et dårligt psykisk arbejdsmiljø og lav motivation. Forskningen i psykisk arbejdsmiljø er imidlertid i udgangspunktet knyttet til en anden erkendelsesinteresse, nemlig i at udvikle viden om hvordan arbejdet belaster mennesket, og hvordan man skaber et sundt arbejde. Og mening i arbejdet er først for ganske nyligt blevet introduceret i forskningen i psykisk arbejdsmiljø.

Forskningen i psykisk arbejdsmiljø søger at etablere viden om hvilke faktorer i arbejdet, som påvirker det psykiske arbejdsmiljø, at udpege belastende faktorer i arbejdet. Og her rettes fokus traditionelt mod selve arbejdet, og de muligheder for autonomi og selvudfoldelse det indebærer. Inspirationen fra human relations skolen og socioteknikken er således klar. Karaseks krav-kontrol model (Karasek & Theorell 1990) har i mange år domineret forståelsen af psykisk arbejdsmiljø. Den siger at der skal være en balance mellem krav og udfordringer som opgaven stiller og muligheder for selv at kunne kontrollere og bestemme i arbejdet. Den udpeger således det repetitive, tayloriserede arbejde, hvor både krav og kontrol er lav som stressende ved at det giver anledning til monotoni og passivitet, mens et krævende arbejde uden indflydelsesmuligheder giver anledning til stressende. Det bedste arbejde er det, hvor der både er udfordringer og muligheder for styre og kontrollere betingelserne; det aktive og stimulerende arbejde. Krav kontrol modellen er grundlaget for det internationale anerkendte spørgeskemaer (the copenhagen questionnaire) som er udviklet af NFA, og som danner grundstammen i forskning og overvågning af det psykiske arbejdsmiljø i DK.

Indsigter fra andre forskere såsom Siegrist (1996) er senere blevet tilføjet krav kontrolmodellen. Dermed er faktorer 'omkring arbejdet', nemlig social støtte og belønning (som skal stå i forhold til anstrengelsen) inddraget. Dermed er der lighedspunkter med motivationsforskningen, med dets fokus på extrinsic factors, herunder de sociale relationer og belønninger i form af fx økonomi, karriere og status.

Mening er først for nylig blevet en del af dette spørgeskemabatteri. Der er altså etableret en empirisk sammenhæng mellem 'mening med arbejdet' og psykisk arbejdsmiljø. Eller rettere: Der er etableret en sammenhæng mellem stress og negative svar på spørgsmål om oplevelsen af mening i arbejdet, jvfr. de tre spørgsmål:

- Er dine arbejdsopgaver meningsfulde?
- Føler du, at du yder en vigtig indsats?
- Føler du dig motiveret og engageret i dit arbejde?

Spørgsmålene sigter ifølge manualen både til mening i arbejdet i et overordnet samfundsmæssigt perspektiv - altså at det man er med til at producere findes vigtig, nyttigt ol. – og til mening i et snævrere virksomhedsperspektiv – at man bidrager til afdelingens og virksomhedens virke.

Mening er således også nu blevet introduceret som et af de såkaldte '6 guldgruber'. De seks guldgruber repræsenterer de faktorer som er vigtige for et godt psykisk arbejdsmiljø. De er: Indflydelse, mening i arbejdet, forudsigelighed, social støtte, belønning, og krav. De første fem kan man,



fremhæves det, ikke få for meget af. Med hensyn til krav drejer det sig, som nævnt ovenfor, om at finde den rette balance ([www.godarbejdslyst.dk](http://www.godarbejdslyst.dk)).

Mening er imidlertid en ret ny faktor, og det er endnu uklart hvilken teoretisk forståelse af mening det her hviler på. Mening kan, som i nogen motivationsforskning knyttes til faktorer i arbejdet og arbejdsvilkårene set som objektivt målelige størrelser. Men det kan også forstås som primært afhængig af personlige ressourcer, og dermed som knyttet til individet med dets personlige socialisering, historie og særlige træk.

Der er i øjeblikket en bevægelse i retning af at tilskrive individet større vægt i forskningen indenfor psykisk arbejdsmiljø. Siden midten af 90'erne er Antonovskys begreb 'sense of coherence' således blevet bragt ind som et bidrag til at forstå sammenhæng mellem arbejde og stress. Antonovsky definerer sundhed som et spørgsmål om 'følelse af sammenhæng' (sense of coherence). Med sense of coherence menes: den udstrækning vi oplever stressorer som forståelige, mulige at mestre og meningsfulde at forholde sig til. Sunde mennesker oplever altså – ifølge Antonovsky – stressorer såsom højt arbejdstempo, sygdom, nyt job mm som forståelige, dvs de kan se årsagssammenhænge og handlemuligheder; de kan mobilisere de nødvendige ressourcer til at mestre dem, og de ser denne mestring som meningsfuld og værd at engagere sig i.

Med udgangspunkt i Antonovsky kan man altså antage at individernes 'sense of coherence' spiller en væsentlig rolle som prediktor for hvem der udvikler stress. I en nyere undersøgelse peger Albrechtsen m.fl. (2001) for eksempel på at sense of coherence spiller en medierende og modificerende rolle i forhold til det psykiske arbejdsmiljø. De faktorer, man i forskningen i psykisk arbejdsmiljø har udpeget som de væsentlige for den psykiske belastning, fastholdes altså som primær forklaring, men deres forskellige effekt på individerne, søges forklaret ved variationer i sense of coherence. Meningsbegrebet, sådan som det anvendes her, ses altså som en personlig kapacitet, skabt via socialisering. Der er imidlertid enighed om at denne kapacitet ikke er statisk, mennesker kan ikke en gang for alle opdeles efter deres forskellige evne til 'sense of coherence'. Sense of coherence kan udvikles i læreprocesser, og ændrer sig livet igennem. (se fx Johnsen og Jensen 2005).

Der findes dog også forsøg på at udvikle meningsbegrebet som selvstændig faktor. Isaksen (2000) knytter således begrebet om meningsskabelse til den eksistentialistiske strømning, med for eksempel Victor Frankl (1963), hvis teorier i parentes bemærket også anvendes indenfor sygeplejeforskningen. Meningsskabelse ses som en personlig kapacitet, og er således et intrapsykisk fænomen, der resulterer fra menneskets interaktion med i arbejdssituationen. Mening handler om individets motiver for at arbejde og dets mål med arbejdet. Og nogle mennesker, fremhæver han, har større kapacitet til meningsskabelse end andre. Isaksen søger at underbygge sit standpunkt via en kvalitativ undersøgelse af meningsskabelse i tayloristisk arbejde. Meningsskabelse er i dette studie ikke overraskende knyttet til eksterne faktorer og ikke selve arbejdet. Det handler i hovedsagen om at være en del af det sociale fællesskab, enten det kollegiale eller virksomheden, samt om at tjene til familiens underhold. Dermed er det en slags gentagelse af den tidlige human relations skolens standpunkter og er dermed tættere knyttet til motivationsforskningen.

## Sammenfatning

Dette afsnit giver for det første et kort rids over den tidlige diskussion om mening i arbejdet, hvor interessen for mening i arbejdet primært var drevet af interesse for arbejdernes motivation. En væsentlig diskussion var her om mening skulle tilskrives ydre faktorer: løn, arbejdsmiljø, det sociale miljø, lederskab og status, eller beroede på selve arbejdet og tilfredsstillelsen ved det. Dette har selvfølgelig implikationer for, hvordan man skal skabe et godt arbejde. I dag arbejdes der i arbejdspsykologien med et 'både-og'. Og den moderne motivationsforskning ser sig som en del af moderne ledelsesfilosofi såsom HRM. Motivation og værdier i arbejdet indgår således i standardlæreboøger i denne ledelsesdisciplin.

For det andet introduceres diskussionen om mening i arbejdet og det psykiske arbejdsmiljø. Her er interessen ikke forretningsmæssig, men det sunde arbejde. Mening er i den sammenhæng et relativt nyt begreb, og ikke stærkt teoretisk funderet. Der er i dag en tendens til i højere grad at fokusere på individets forudsætninger i forskningen om psykisk arbejdsmiljø, og mening (eller evnen til at skabe mening) indgår her som en forklaring på individuelle forskelle i reaktioner på et psykisk belastende arbejdsmiljø.

De to forskningsgrene som her er diskuteret har – foruden en vis fælles baggrund – og andre fællestræk. Her søges efter universalier. Forskningen skal besvare spørgsmål om, hvad er et motiverende arbejde, eller hvad er et godt eller et sundt arbejde? Hvordan kan vi karakterisere det? Og hvordan kan vi måle det?

Hermed overses at meningen med arbejdet er kontekstbundet, afhængigt af tid og sted. Hvad der anses for et meningsfuldt og godt arbejde er ikke en konstans; arbejdet ændrer sig, de samfundsmæssige normer om arbejdet ændrer sig, og også de forventninger som medarbejdere kan have til arbejdet, samt den måde, hvorpå arbejdet indgår i den sociale identitet. Denne – meget principielle - indvending får stor relevans i dette projekt, som fokuserer på forandringer i arbejdet og de udfordringer det stiller for meningsskabelse. Her må vi bevæge os videre fra firsernes diskussion om mening i arbejdet, hvor man søgte at indkredse karakteristika ved det gode (og meningsfulde) arbejde, og inddrage subjektets aktive meningstilskrivning, samt de samfundsmæssige dynamikker som danner rammen om processen.

## Litteratur.

Albrechtsen, K, Nielsen, ML. & V. Borg (2001) The Danish psychosocial work environment and symptoms of stress: the main, mediating and moderating role of sense of coherence. *Work & Stress*, 15,(3), 241-253.

Antonovsky. A (1987). *Unravelling the Mystery of Health*. San Francisco, Jossey Bass Inc.

Brief, A., WR Nord, JM. Atieh, EM Doherty. (1990). Studying meanings of work: the case of work values. P 21 -64. In Brief, Arthur P. and Nord, Walther R. (1990). *Meaning of Occupational Work*. Massachusetts/Toronto: Lexington books.

- Brief, A.P. & Nord, W.R. (1990). *Meaning of Occupational Work*. Massachusetts/Toronto: Lexington books.
- Casey, C. (1999). "Come, join our family": Discipline and integration in corporate organizational culture. *Human Relations*, 52 (2) 155-178.
- Jensen, T.K. & T.J. Johnsen (2005). *Sundhedsfremme i teori og praksis* Århus Universitet, Philosophia (8.ed.).
- Frankl, V. (1963): *Man's search for meaning*, Washington Square press, New York.
- Hacman, J.R. & Oldman, G. R. (1980). *Work Redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hvid, H. 1990: *Det gode arbejde*. København: Fremad.
- Isaksen, J. (2000). Constructing meaning despite the drudgery of repetitive work. *Journal of humanistic psychology*, 40, 84-107.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work*. New York: Basic Books.
- Larsen, H.L. (2004). *HRM. License to work - arbejdslivets tryllestøv eller håndjern?* Forlaget Valmuen.
- Larsen, H. L. & G. Graversen (2004). *Arbejdspsykologi*. København, Hans Reitzel
- Locke, E.A. & Taylor, S. (1990). Stress coping and the meaning of work.  
In Brief, Arthur P. and Nord, Walther R. (1990). *Meaning of Occupational Work*. Massachusetts/Toronto: Lexington books. p.135-170.
- Mayo, E. (1960). *The human problems of an industrial civilization*. New York, Viking Press.
- McCabe, D. & D. Knights (2000). Bewitched, bothered and bewildered: The meaning and experience of team-working for employees in an automobile company. *Human Relations*, 53 (11), 1481-1517.
- McGregor (1960). The nature of human enterprise. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Miles, R.E. (1966). *Theories of management. Implications for organizational behaviour and development*. New York, McCraw Hill.
- Rodgers, D.T. (1974). *The work ethic in industrial America 1850-1920*. Chicago: University of Chicago Press.
- Ros, M., Schwartz, S.H. & S. Surkiss (1999). Basic individual values, work values and the meaning of work. *Applied psychology: An international review*, 48 (1), 49-71.
- Scheuer, S. (1999). *Motivation. Aktørmotiver i arbejdslivet*. København: Handelshøjskolens forlag.

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1 (1), 27-41.

Thorsrud, E. & F. Emery (1970). *Mod nye samarbejdsformer. Eksperimenter i industrielt demokrati*. København: Steen Hasselbachs Forlag.

Van Eijnatten, F.M. (1993). *The Paradigm that changed the work place*. Stockholm:Arbejdslivscentrum.

## 2. Meningstilskrivning som proces.

### Indledning

I de traditionelle tilgange til mening i arbejdet som er beskrevet ovenfor søges efter regelmæssigheder; variable som objektivt og på tværs af kontekster kan beskrive forhold der er bestemmende for graden af mening i arbejdet. Disse tilgange, der primært trækker på en positivistisk videnskabsideal, har været kritiseret for, for det første at mening ses løsrevet fra den sociale og samfundsmæssige kontekst. Hvad betyder det for oplevelsen af mening i arbejdet at vi - i bestemte perioder og i bestemte kulturer - opskriver bestemte aspekter af arbejdet; for eksempel det foranderlige og det selvrealiserende og det kreative? For det andet, at individet ikke tænkes ind, medarbejdernes egne forventninger, strategier og livssammenhænge tillægges ingen rolle.

I dette afsnit præsenteres tre tilgange som byder på forskellige svar på denne kritik. Mening som sensemaking, som social læring og som narrativer. Her er tale om grundlæggende andre tilgang, hvor mening i arbejdet ikke knyttes til motivation men til social identitet. Tilskrivning af mening i arbejdet ses her en fortløbende proces; som en social konstruktion, og som afhængig af den sociale og materielle kontekst den forgår i.

### Sensemaking.

Det værk som vel har haft størst gennemslagskraft i forhold denne tilgang er Karl Weicks Sensemaking in organizations fra 1995, og begrebet enactment er blevet et helt centralt begreb indenfor organisationssociologien.

Sensemaking – meningstilskrivning - er ikke en proces hvor i søger at indkredse en stadig mere eksakt forståelse af problemer eller situationer. Vi behøver filtre for at håndtere den overvældende kompleksitet. Weick peger på, at mennesker ikke nødvendigvis tørster efter mere information, problemet er snarere, at der savnes værdier, prioritet og klarhed om præferencer. Sensemaking er en proces der er rettet mod det plausible det som giver sammenhæng og virker forklarligt.

Meningstilskrivning er samtidig en del af en identitetskonstruktion. Når vi definerer og fortolker den verden vi er en del af – for eksempel den profession eller den arbejdsplads vi tilhører medvirker det også til at definere os selv. Det betyder blandt andet, at det at bevare en positiv selvopfattelse ofte er et væsentligt element i sensemaking.

Weick understreger, at sensemaking er ikke det samme som fortolkning. Fortolkning forudsætter en allerede eksisterende 'tekst', men Weick peger på at sensemaking er en kreativ proces. Sensemaking inkluderer således en slags forfatterskab. Weick bruger begrebet enactment til at beskrive denne proces. Ved enactment skabes nye kategorier, som gør os i stand til at forstå begivenheder og situationer på en ny måde. Han henviser til Donald Schön som fremhæver i den daglige praksis præsenterer problemerne ikke sig selv, vi befinder os i problemfyldte situationer, vi er bekymrede usikre og forvirrede. Ved at forvandle en problematik til et problem gør vi situationen forståelig og mulig at handle i forhold til. 'we make sense of what initially did not make sense'. Samtidig handler meningstilskrivning ikke kun om kognition, det handler også om handling.

Begrebet enactment understreger denne handlingskomponent. Enactment er en aktivitet, hvor der skabes noget som ikke var der allerede, vi opdager, der skabes nye kategorier, som gør os i stand til at forstå begivenheder og situationer på en ny måde. I denne kategoriseringsproces ordnes begivenheder og fænomener.

Weick placerer sig altså med dette begreb et sted mellem social konstruktivisme og fortolkningsvidenskab. Vi forholder os til en eksisterende realitet, den tilskrives mening – fortolkes – men der er også elementer af aktiv social konstruktion involveret.

### **Sensemaking processen.**

Selve sensemaking processen beskrives som en stadig strøm, noget vi gør hele tiden; når der sker en afbrydelse i rutinen, i den måde vi tænker ting på og gør ting på. Processen skaber et emotionelt response. Og det får betydning for karakteren af sensemaking processen. Den bliver en emotionelt ladet proces. Hvis vi har mange afbrydelser, for eksempel mange organisationsforandringer, bruger vi mange følelsesmæssige ressourcer i vores sensemaking. Og det er en af årsagerne til at stadig forandring opleves som anstrengende. Vi kan ikke tåle hele tiden at skulle skabe ny mening i en tilsyneladende kaotisk verden.

Sensemaking er retrospektiv. Sensemaking betyder at man retter opmærksomheden mod noget der er sket. Ved sensemaking sker der en reduktion af kompleksitet. Sensemaking er med til at skabe klarhed og rationalitet. Det er en slags efterrationalisering. I den proces hvor vi tilskriver mening til begivenheder, handlinger, fænomener skærer vi øjeblikke ud af et kontinuert flow, skaber det som Weick kalder *cues*, eller *extracted cues*. Cues er en slags stikord, modeller eller overskrifter, som binder forskellige elementer sammen kognitivt. Et eksempel er hvordan vi som forskere ordner forløb vi har studeret eller selv gennemlevet som 'faser'; vi skaber overskrifter. Hermed har vi forsimplet et flow af begivenheder drastisk og skabt en sekvens og et forløb. Cues er i stand til at skabe energi og en form for orientering. Det er ikke deres kvaliteter som detaljerede planer som er vigtige. Weick's meget berømte eksempel, som illustrerer hvordan cues – mentale landkort - uanset deres kvalitet, er nødvendige, handler om italienske soldater, som farer vild i alperne under 1 verdenskrig. Rådvildhed og sammenbrud truer; men fundet af et kort (et cue) – som senere viser sig at være over Pyrenæerne – giver mændene vilje og mod til at finde tilbage. Og som Weick konkluderer : *'if you are lost any plan will do'* (Weick 1995:54).

Man kan sige, at mennesker kan skabe mening ud af alt. Og det kan give problemer i forhold til at studere det. For sensemaking er en hurtig proces, og vi kommer let til at studere udkommet og ikke processen. Derfor mener Weick, at man skal koncentrere sig om sensemaking i forhold til paradokser og dilemmaer, hvor sensemaking er særlig vanskeligt. Og her skal man se på de 'cues' som skabes.

Ud fra den beskrivelse som foreløbig er givet forekommer Weicks bidrag at være fokuseret på individuelle kognitive fænomener omkring menneskers stræben efter at skabe mening. Men faktisk opfatter Weick sensemaking som en stærkt struktureret proces. Mennesket skaber mening i en social kontekst, vi handler og sensemaker med bevidstheden om den sociale kontekst vi er en del af, med forestillinger om hvordan det modtages og vurderes af andre. *"conduct is contingent on conduct of others, imagined or present"*.

Samtidig er vi i enactment processen ikke fritsvævende individer, men samfundsmæssige væsener, og vores tolkninger og meningstilskrivninger reflekterer derfor vor kulturelt og socialt indlejrede erfaringsverden. Enactmentprocessen er en proces hvor vi forbinder tidligere erfaringer med nye. Vi skaber via vores tidligere erfaringer forståelsesrammer, (frames eller scripts) – og det er med disse rammer eller skripts vi konstruerer vore cues; det er så at sige de briller vi ser verden med. Weick nævner flere forskellige kilder til at skabe sådanne rammer: Han nævner blandt andet professionelle paradigmer, narrativer bygget på praktiske erfaringer, samfundsmæssige ideologier, organisationskultur set 'taken for granted ideas' i organisationen.

På samme måde understreger Weick i forhold til enactment, at ikke alle kategoriseringer er lige legitime, der sker en slags sortering således at ikke alle får lov at overleve. Der er altså tale om en form for strukturering af processen. Og han gør opmærksom på at der er et magtelement i hvilke cues som bliver den almindeligt anerkendte reference. Her refererer han til andre såsom Smircich og Morgan () som peger på at leadership i organisationer netop handler om at generere sådanne referencepunkter, som bliver accepterede som det der danner rammen om et fællesskab.

Når vi går fra at se på sensemaking som et generelt fænomen til at se på sensemaking i organisatoriske kontekst, åbnes op for et fokus på den kollektive meningsskabelse, hvor mening skabes intersubjektivt, altså mellem mennesker. Weick understreger, hvordan det at organisere er at skabe orden, simplificere, og (til en vis grad) ensrette og forbinde; og dermed har store ligheder med sensemaking processer. Organisationer kan netop forstås som kollektive meningsstrukturer, der på den ene side er skabt via sensemaking og på den anden side strukturerer sådanne processer (1995: 64ff). Man kan se organisationer som en spænding mellem den kollektive meningstilskrivning og de institutionaliserede meningssystemer. Dette skal på ingen måde opfattes som en harmonisk proces, men som en politisk (se Alvesson 2002, Kamp 1998).

### **Sensemaking i praksis – studier af sensemaking**

Sensemakingbegrebet har været anvendt indenfor mange forskellige grene af organisationsstudierne, i studier af organisationsforandringer (), af organisationsstrategier (), Jeg vil her referere et par af de studier, som mere specifikt beskæftiger sig med mening med arbejdet ud fra et sensemaking perspektiv.

Et nyere studie (Wrzesniewski et al 2003) ser på hvordan interaktion med andre i arbejdet (kunder, klienter, overordnede, andre kolleger mm) får betydning for de ansattes forståelse af hvad arbejdet er og hvad meningen med arbejdet er. Studiet er informeret af social interaktionisme, og lægger således stor vægt på det individuelle niveau. Formålet med artiklen er at opstille en model for de processer hvor den enkeltes job, rolle og identitet konstrueres. I studiet identificeres de cues som de ansatte plukker ud, deres enactment af disse cues, og hvordan de forbinder dette med en forståelse af deres job, rolle og identitet. Endelig peges der på, hvordan sensemaking også får konsekvenser for praksis, og kan føre til at de ansatte modificerer sit job, således at det i højere grad er i overensstemmelse med de ting i jobbet, som vurderes som meningsfulde. Et studie af rengøringspersonale på et stort hospital anvendes som illustration. Grundlaget er interviews med 29 rengøringsarbejdere om deres job og om deres relationer til andre på arbejdspladsen. Her gennemgås blandt andet et eksempel, hvor rengøringsmedarbejderen hæfter sig ved en positiv social kontakt med patienterne under arbejdet (et cue). Hans tolkning (enactment) af dette cue er, at hans job ikke blot er rengøring, men at det faktisk i høj grad handler om social kontakt, og han vurderer at nogle patienter mangler dette, og genererer tommelfingerregler, der gør ham i stand til at skabe social kontakt når det skønnes nyttigt for patienten. Dette fører til at han – om muligt - tilrettelægger

sit job således at dette element får prioritet. I artiklen gennemgås også andre typer af meningstilskrivning til rengøringsjobbet. En vigtig pointe er, at der er store forskelle imellem forskellige personers forståelse af deres job og den mening de tillægger det.

Som det fremgår arbejder dette studie på et individuelt niveau, og har dermed ikke fokus på den samfundsmæssighed strukturering der kan være forbundet med meningstilskrivningen, eller for eksempel på hvordan organisationskulturen som ramme er strukturerende for udvikling af cues.

Et andet studie adresser netop denne problemstilling. Drazin et al. (1999), som udvikler en model til at forstå kreativitet i organisationer, påpeger netop hvordan det er nødvendigt at arbejde med forskellige niveauer i sensemaking processen. Det individuelle, det intersubjektive og det kollektive niveau. *Det individuelle niveau* handler, ifølge Drazin, om udvikling af en ramme eller et script som kan anvendes til at udvikle en årsags-virkningsforståelse af begivenheder, handlinger og konsekvenser, at placerer sig selv i denne, og handle ud fra det. På *det intersubjektive niveau* konstrueres fælles meningssystemer i et fællesskab. Det kaldes ofte 'the collective mind' (Roberts & Weick 1993), selv om denne betegnelse – fejlagtigt - giver associationer en harmonisk proces. I realiteten, understreger Drazin, kan der i en organisation findes mange forståelsesrammer. Blandt andet fordi der er mange fagligheder, og denne placering i et bestemt fag danner – sammen med erfaringerne i det praktiske arbejde og respons fra andre aktører – udgangspunktet for meningstilskrivning. Drazin nævner som eksempel, at den tekniske stab ser sig selv som havende en privilegeret stilling i forhold til at definere kreativitet. *Det kollektive niveau* henviser til de institutionaliserede meningssystemer i organisationen. Som eksempel nævner Drazin at man ofte kan skelne mellem den tekniske og den administrative del af organisationen. I disse to dele vil man ofte have en meget forskellig forståelse af fx mål og kriterier for teknologisk forandring. Her kan være tale om 'clash', som medieres via en forhandlingsproces, kan lede til en forhandlet orden. Her er magtrelationer i organisationen i spil og den forhandlede orden må forstås som er politisk kompromis. Drazin fremhæver at kriser – defineret ved at det kollektive meningssystem ikke kan anvendes i løsningen af problemer – skaber en desorganisering af de kognitive rammer og dermed baner vejen for etablering nye meningssystemer, og i etablering af disse er alle tre niveauer, det individuelle, det intersubjektive og det kollektive, involveret.

Endelig vil jeg kort referere et studie som adresserer det man kunne kalde strukturationen af sensemaking. Helms Mills (2005) Beskæftiger sig med hvordan de dominerende meningssystemer specielt ifht køn forandres i en stor Canadisk virksomhed over en periode på 30 år, og hvordan det påvirker kønsrelationerne. Hun ser dette som en sensemaking proces, hvor virksomhedens ledelse aktivt tolker forandringer i den samfundsmæssige kontekst og omsætter dem til politik. Hun studerer særligt sensemaking på de tidspunkter hvor organisationen udsættes for 'chok', begivenheder som kræver at organisationen må revidere sin hidtidige måde at tildele mening på. Helms Mills udvikler et perspektiv hun kalder 'critical sensemaking'. Pointen er at hvis man skal forstå hvorfor nogle typer af enactment bliver dominerende og andre ikke optræder, må man se på den strukturering, der sker. Og hun mener man skal inddrage 1) den formative kontekst; det vil sige de dominerende samfundsmæssige diskurser i forhold til den praksis aktørerne opererer i – i dette tilfælde om køn og arbejde 2) regler, rutiner og kultur i organisationen; det vil sige de formaliserede og ikke formaliserede antagelser, forventninger og værdier om køn og arbejde i organisationen.



## Mening og læreprocesser

Der er en ret tæt sammenhæng mellem Weicks sensemaking og teorier om læring i organisationer. Det gælder særligt de teorier som fokuserer på social læring; altså læring som noget der sker ved interaktioner mellem mennesker i en bestemt social, kulturel og materiel kontekst. I modsætning til kognitive opfattelser af læring som fokuserer på den enkeltes mentale forarbejdning. (Easterby-Smith 2000). Lave og Wenger (1991) og Wenger (1998) er vigtige eksponenter for denne tilgang.

Communities of practice – praksisfællesskaber – er et nøglebegreb i denne tilgang. Det er her i den sociale interaktion mellem medlemmerne af fællesskabet at identitet, mening og læring skabes. Wenger (1998) konstituerer mening som et centralt begreb ift. læring. Det er et af fire elementer som tilsammen konstituerer læring. De tre andre er praksis, identitet og fællesskab (community)

Mening er – ligesom hos Weick – det der sætter os i stand til at forstå og håndtere vores liv og omverdenen (og dermed også vores arbejdsliv) samt engagere os i det. Begrebet har både en individuel og en kollektiv dimension – man kan tale om såvel individuel som kollektiv mening – men selve *processen med at skabe mening er altid social*, dvs. at den foregår i en interaktion og forhandling med omverdenen.

I den forstand bliver mening resultatet/produktet af læreprocessen og *målet* med den. Men mening er samtidig *et middel* til og en forudsætning for at skabe læring. Den meningsdannelse som foregår i en given sammenhæng, er afgørende for hvilke læreprocesser der kan forekomme. Læring og mening konstituerer så at sige hinanden som begreber.

Læring og mening er hos Wenger tæt koblet til *erfaring* ('experience'). Læring er her en proces som er knyttet til at blive en kompetent deltager i et socialt fællesskab, og bygger på et begreb om viden og læring, som konstrueret omkring bestemte praksisser. Læring opstår når der er inkongruens mellem erfaringer og kompetencer. Kompetencer forstås som evnen til at handle kompetent i en given praksis; hvad der er kompetent, defineres lokalt i det enkelte praksisfællesskab – der er tale om et 'lokalt forhandlet kompetenceregime'. De konkrete erfaringer kan være centrale eller mere perifere i et givet praksisfællesskab.

### Hvordan skabes/dannes mening?

Fællesskaber, som er rammen om kollektiv meningstilskrivning, læring og en kilde til identitet, kræver et fælles engagement i forhold til en opgave eller et projekt samt et delt repertoire; værktøjer, artefakter, handlinger som er særegne for fællesskabet.

I sin forståelse af selve processen hvor mening dannes peger Wenger på to elementer:

1. Mening er forhandlet
2. Forhandlingen involverer to samtidige og gensidigt konstituerende processer: Deltagelse og objektgørelse ('reification').

*Ad 1:* Meningsdannelse sker gennem deltagelse i sociale fællesskaber hvor mening løbende forhandles mellem deltagerne – "living is a constant process of *negotiation of meaning*" (s.53). Med denne tilgang kan man næppe tale om at mening ikke eksisterer og tab af mening. Mening er hos Wenger ikke et telos, en eksistentialistisk kategori – det er ikke et bestemt mål, noget

'antropologisk' givet. "Meaning exists neither in us, nor in the world, but in the dynamic relation of living in the world". Det er ikke et spørgsmål *om* mening findes, men *hvilken* mening.

Meningsforhandling kan være sprogligt baseret, men behøver ikke at være det. Udtalte tilpasninger til herskende meningsforståelser, kropslige fornemmelser o.l. kan også indgå i eller udgøre meningsdannelsen. Processen er som tidligere nævnt grundlæggende social i den forstand at en slags interaktion med og forholdet sig til omgivelserne altid indgår, men ikke nødvendigvis i form af interaktion med andre personer. Dannelse af mening indeholder også et historisk perspektiv – det kobler til erfaringer og det Ole Dreier () ville kalde læringsbaner.

*Ad 2: Deltagelse* er et af de to hovedelementer i meningsforhandlingen. Med deltagelse mener Wenger en mulighed for gensidig genkendelse (og anerkendelse?), en forestilling om at 'den anden' også er et 'jeg'. Denne proces foregår i princippet hele tiden og er ikke noget vi kan tænde og slukke for efter behag. Vi forholder os løbende til hinanden og påvirker på denne måde hinandens oplevelser af mening. Der er ikke nødvendigvis tale om en ligeværdig påvirkning – magt spiller ind.

*Tingsliggørelse* er det andet hovedelement. I Wengers forståelse er tingsliggørelse noget der står centralt i al praksis. Alle praksisfællesskaber producerer og fortolker abstraktioner, redskaber, symboler, begreber mv som et led i at beskrive, forstå og skabe mening i deres eget fællesskab og praksis. Det er en proces der kan handle om at formalisere procedurer, gøre ting eksplicite, sætte ord på osv, men det er ikke blot et spørgsmål om at 'oversætte' noget der allerede eksisterer. Der er tale om en selvstændig transformations- og læreproces. Disse begreber og historier kan i sidste ende komme til at leve deres eget liv.

Wengers bidrag ligger som det fremgår tæt på Weicks forståelse; men er på mange måder mindre præcist i sin begrebsdannelse. Det er for eksempel vanskeligt at se adskille læring og meningsdannelse. Wenger peger på at en vigtig 'zone' for læring og meningsdannelse er grænser mellem praksisfællesskaber, der hvor de mødes og har relationer med hinanden, fx i form af en 'grænseperson' som har legitim adgang til alle de aktuelle fællesskaber. Her kan det komme til særligt markante meningsforhandlinger.

Andre bidrag til denne diskussion kan findes hos Blackler og McDonald (2000) som peger på at kollektiv læring beror på en dynamik hvor aktiviteter, som udføres i en stabil kontekst, hvor en bestemt opfattelse af ekspertiser og arbejdsdeling, udfordres af i ny situation som kræver 'boundary crossing', og som derfor indebærer at nye meningssystemer konstitueres. Denne ny situation kan for eksempel være midlertidige eller projektorienterede aktiviteter. Hvor de faste relationer midlertidigt løsnes.

Lave og Wenger (1991) fokuserer med deres nøglebegreb: communities of practies på et analyseniveau som ikke er individet og ikke organisationen; men fællesskaber som formes omkring bestemte arbejdspraksisser. Der kan således være flere arbejdsfællesskaber i en organisation. Med en stigende grad af IT- baseret kommunikation samt globaliserede og decentrerede virksomheder er det dog vanskeligt at opretholde en forestilling om organisationer som stabile enheder med veldefinerede grænser. Derfor peger flere forfattere på, at det er vigtigt at diskutere fællesskaber både som faktiske face to face interaktioner og som virtuelle fællesskaber bundet sammen af kommunikation omkring en praksis. Fællesskaberne kan således også fungere på tværs af organisationsgrænser (Easterby-Smith 2000).

Communities of Practice tilgangen beskæftiger sig kun meget lidt med de samfundsmæssige betingelser for læreprocesserne. Lave og Wenger (1991) og senere Wenger (1998) gør opmærksom på at den proces der fører til læring, hvor nybegynderen som perifer legitim deltager langsomt bliver til medlem af fællesskabet, ikke nødvendigvis er harmonisk. In- og eksklusionsprocesser er (også) selektionsprocesser og dermed udtryk for magtrelationer. Dette aspekt bliver dog aldrig sat på begreb.

Andre forskere har siden forholdt sig kritiske til, hvordan denne strømning indenfor læring inddrager magtaspektet (se f.eks. Easterby-Smith, Bottrup 1999, Kamp og Clausen 2001). Fox (2000) påpeger at udveksling af ekspertise og information er afhængig af sociale relationer, tillid og interesser. Han understreger desuden, at magtdiskussionen ikke kan afgrænses til in- og eksklusion af praksisfællesskaberne. Selve praksisfællesskaberne skabes indenfor en institutionel og samfundsmæssig kontekst, som må ses som præget af magtrelationer. Så vi må også spørge, hvorfor nogle praksisfællesskaber etableres, og andre ikke; og vi må spørge til konflikter mellem forskellige praksisfællesskaber.

## **Narrative tilgange.**

Historiefortælling er en basalt aspekt af menneskelivet, og er en vigtig måde at skabe mening i vores tilværelse på. For eksempel Czarniawska (2001) påpeger i forbindelse med sine metodiske overvejelser over kvalitative interviews, at vi tænker i historier når vi skaber mening; det er den primære proces. Og ofte tvinger vi i interviewsituationen de personer vi taler med til at omstrukturere og opsplitte deres forståelse, når de skal svare på vore spørgsmål. Dermed får vi (måske) et fattigere indblik i hvordan personerne forstår deres verden.

Narrative tilgange, som det kaldes, har vundet stor udbredelse indenfor forskellige dele af samfundsvidenskaben, herunder organisationssociologi og psykologi. Og når vi taler om narrative tilgange henvises til at selve feltet forstås som narrativt, at fx organisationer skal forstås som en samling af narrativer. Men narrativer kan også anvendes mere isoleret som et metodeelement, hvor narrativer udnyttes som en kilde til viden om den måde mennesker 'sense-maker', og åbner et vindue til deres emotionelle, politiske og symbolske liv.

Det er absolut ikke ambitionen at gøre rede for hele dette felt. Vort formål er mere beskedent; vi vil kort opridske vigtige positioner og indsigter på feltet, men primært se narrativer som en uddybning af sensemaking perspektivet og bruge afsnittet til overvejelser over hvordan narrative tilgange og metoder kan anvendes i forhold til at studere mening i arbejdet.

Her vil vi kort skitsere vigtige pointer fra to repræsentanter for traditionen:

*Yannis Gabriel* (1999) interesserer sig for historiefortælling (storytelling) i organisationer. Han mener det er vigtigt at præcisere hvad der menes med definerer historier, og her er han kritisk overfor den meget brede brug af begrebet narrativer, som betyder at udtrykket dækker næsten enhver diskursiv strategi der anvendes i forhandling af mening; han reserverer begrebet *stories* til det som begrebet dækker i en traditionel litteraturvidenskabelig tradition: En historie har en begyndelse, en midte med hændelser eller handlinger samt en slutning, den har et plot og den er kohærent. Gabriel ser historier som væsentlige for etablering af mening, men de er ikke det eneste som indgår i den proces.

Gabriel er optaget af de symbolske, emotionelle og politiske aspekter af historiefortælling. Han mener der er en tendens til at overse, hvordan historier 'virker' ved de forskellige retoriske teknikker der anvendes til at skabe drama og humor, ved kalde på vores følelser, og hvordan de anvendes i magtspil i organisationer.

Historier er ikke selvsagt fakta, det er fiktion. Men, påpeger Gabriel, de er knyttet til virkelige hændelser, også selvom forbindelsen kan være vanskelig at spore. De må forstås som sense-making, som en kreativ, fortolkning og dramatisering af begivenheder eller oplevelser. Han giver således også eksempler på, hvordan bestemte begivenheder genererer vidt forskellige historier i en organisation. Han beskæftiger sig imidlertid ikke kun med historiefortælling på individuelt niveau; men peger på hvordan nogle historier bliver til faste referencepunkter i en organisation eller en gruppe. Den kan genfortælles i forskellige versioner, med udeladelse af enkelte elementer eller inklusion af nye, og med forskellig vægtning, men grundhistorien er fælles. De kollektive historier indgår således som er strukturerende element i meningstilskrivning i gruppen, jvfr. også Weick's forståelse af hvordan forskellige 'frames' anvendes i sensemaking processen.

*".. they support a universe of meanings and values that integrate individuals into their groups , helps them make sense of everyday experiences, and allows them to endure or make light the hardships and injustices of life" (1999:56)*

Gabriel peger på forskellige elementer som er med til at konstruere en historie, og som kan tjene som analytiske pejlemærker. Historierne indeholder en tilskrivning af:

- motiver
- kausale sammenhænge
- ansvar, ofte i form af skyld eller ære for det skete
- tilhør, for eksempel hvem som hører sammen som 'de' og som 'vi'
- fixering af egenskaber, historierne etablerer ofte stereotyper om individer eller grupper, som for eksempel 'dem man ikke kan stole på'.
- Følelser, her henvises både til de følelser som personer i historien tilskrives, og de følelser som historien vil fremkalde
- agency, altså hvem der handler i historien, og hvem som er passive eller eventuelt ofre.
- Betydning, for eksempel at historien fortælles som et eksempel der henviser til noget større hvorved begivenhederne gives mere generel betydning; eller det modsatte.

Gabriel distancerer sig altså på væsentlige punkter fra det postmoderne og placerer sig – ligesom Weick – et sted mellem kritisk realisme/hermeneutik og det postmoderne.

*David M. Boje (2001)* derimod repræsenterer den postmoderne tradition, og tro mod dets kritik af de store historier, det stabile og kohærente, etablerer han et alternativ til den narrative tradition, som fokuserer på historier med plot og sammenhæng. Disse historier er retrospektive konstruktioner - ligesom sensemaking i Weicks forståelse - og ved at fokusere på dem taber man blikket for hvordan historier er selvmodsigende, flydende og emergente; i en stadig tilstand af dekonstruktion og konstruktion. Hans bud er, at man skal studere sensemaking i den levede erfaring. Og derfor skal man ikke søge efter narrativer, men det han kalder *antenarrativer*, altså forstadier til historier; fragmenter af historier uden kohærens og plot. Dermed advokerer han for studier af de 'tekster' som eksisterer og brydes med hinanden i organisationen.

Men i modsætning til mange diskursteoretiske tilgange, som tenderer til at identificere de diskurser som er hegemoniske, fokuserer Boje på flerstemmighed og mikrohistorier; han udvikler således en række metoder, der skal gøre 'de mange små historier' synlige, eller som fokuserer på samspil mellem store og små historier.

Boje rejser således nogle væsentlige spørgsmål, hans kritik af hvordan forskning ofte fremstiller organisationer for glatte og for homogene og dermed er medvirkende til at gøre 'de små stemmer' tavse, er ganske relevant; ligesom hans påpegning af det retrospektive fokus, og manglende evne til at indfange det øjeblikkelige kaos.

## Sammenfatning

I dette afsnit har vi set på, hvordan mening i arbejdet forhandles og konstrueres individuelt og i praksisfællesskaber i en organisatorisk sammenhæng. De tre tilgange, som her ganske kort er fremstillet, har mange fællestræk, og både læringstilgange og den narrative tilgang forholder sig faktisk til Weicks sensemaking begreb som et grundlag og udgangspunkt. De empiriske eksempler, der bruger sensemaking som analytisk udgangspunkt, peger blandt andet på hvordan identitet og mening ikke blot kan afledes af arbejdet som sådan, men illustrerer hvordan der sker en aktiv tolkning (enactment) af hvad jobbet egentlig er og hvordan det er meningsfuldt.

Det inspirerende er imidlertid at de forskellige tilgange tilbyder forskelligt analytisk fokus og begreber. Læringstilgangen har praksisfællesskaberne i centrum, og udvikler dermed begreber for hvordan de afgrænses, og hvordan opbrud og grænsebrud er vigtige for meningsdannende processer. Forhandling af mening er et nøglebegreb, og hermed fokuseres på de processuelle og de politiske dimensioner af mening. Derudover retter læringstilgangen opmærksomheden mod betydningen af artefakter, i form af redskaber, symboler, begreber som anvendes som et led i at beskrive, forstå og skabe mening fællesskabet, ligesom de ikke-sprogliggjorte praksisser inddrager i analysen.

Den narrative tilgang har derimod sit fokus på det sproglige; historiefortælling er således et væsentligt element i at konstruere mening, ligesom de fælles institutionaliserede historier kan danne en ramme om den fælles meningsskabelse. De narrative tilgange giver bidrag til analysen af fællesskabets eller individets forståelse af mening i arbejdet, i sit fokus på historiens aktører, kausalitet, emotioner etc. Og her er det væsentligt at være opmærksom på den pluralitet af historier som findes i organisationen.

Et tema som er gennemgående i denne litteratur er refleksioner over, hvordan denne proces struktureres i en samfundsmæssig sammenhæng; hvordan individer og fællesskaber trækker på samfundsmæssige institutionaliserede normer, forståelser og diskurser, når identitet og mening i arbejdet skabes. Dette er temaet for næste afsnit.

## Litteratur

Alvesson, M (2002). *Understanding organizational culture*. London. Sage

- Blackler, F. & S. McDonald (2000) Power, Mastery And Organizational Learning *Journal of management studies*, 37 (6), 833-852.
- Bottrup, P. (2001). Læringsrum og arbejdsvilkår. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 3, 53 – 72.
- Boje, D.M. (2001). *Narrative methods for organizational and communication research*. London, Sage.
- Czarniawska, B. (2001). Narrative, interviewing and organization. In J.F. Gubrium and J.A. Holstein: *Handbook of Interview Research*. Sage, p. 733-750.
- Drazin, R., Glynn M.A. & R.K. Kazanjian (1999). Multilevel theory about creativity in organizations: a sensemaking perspective. *Academy of Management Review* (24), 2, 286-307.
- Easterby-Smith, M. (2000) Organizational learning: Debates past, present and future. *Journal of management studies*, 37 (6), 783-790
- Fox, S. (2000) Communities of practise, Foucault and Actor Network Theory. *Journal of management studies*, 37 (6), 853-865.
- Gabriel, Y. (1999). *Storytelling in organizations. Facts fictions and fantasies*. Oxford University press.
- Helms Mills, J. (2005). Organizational change and representation of women in a North American Utility Company. *Gender Work and Organization*, 12, (3), 242 – 269.
- Kamp, A. & Clausen, C. (2001). Forandringer i arbejdslivet. Mellem læring og politik. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 2, 73-94.
- Kamp, A. (1998). *Den Sociale Praksis omkring arbejdsmiljø. Forandring set i et politisk og kulturelt perspektiv*. Lyngby, Institut for Teknologi og Samfund, DTU
- Lave, J & E. Wenger (1991). *Situated learning. Legitimate peripheral participation*. Cambridge; Cambridge University Press.
- Roberts, K. & K. Weick (1993). Collective Mind in Organizations: Heedful interaction on Flight decks. *Administrative Science Quarterly*, 38 (3), 357-381.
- Smircich, L. & Morgan, G. (1982). Leadership. The management of meaning. *Journal of applied behavioural science*, 18, 257 -273.
- Weick, K.E. (1995). *Sensemaking in organizations*. Thousand Oaks, California, Sage.
- Wenger, E. (1998). *Communities of practise: Learning, meaning and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wrzesniewski, A, Dutton J.E., & G. Debebe (2003). Interpersonal sensemaking and the meaning of work. *Research in organizational behaviour* (25), 93-135

### **3. Mening i en kontekst - new public management, nye omsorgsidealer og professionalisering.**

#### **Indledning**

I dette tredje afsnit vil vi koncentrere os om den samfundsmæssige strukturering af mening i arbejdet. Først ser vi på, hvordan professioner eller fag kan danne rammen for at skabe en arbejdsmæssig identitet. Med udgangspunkt i professionslitteraturen gives et kort overblik over hvad professioner og professionalisering er og hvilke typer af forståelser de fører med sig. Dernæst præsenteres et par udvalgte studier. De valgt således at de bidrager til en forståelse af samspillet mellem profession set som en abstrakt diskursiv størrelse og arbejdspladsniveauet, hvor mening i arbejdet konkret konstrueres. Her er således både et bidrag der handler om hjemmehjælper faget, samt et som handler om et helt andet slags fag, kokkefaget.

Dernæst ser vi på New Public management – den politiske og styringsmæssige tænkning, som i dag i høj grad danner den samfundsmæssige ramme den offentlige sektor. Vi vil kort beskrive de forståelser af modernisering af den offentlige sektor, der udtrykkes i New Public Management, og opridse de rationaler og idealer ifht mening i arbejdet de fører med sig.

Og vi vil præsentere empiriske studier af, hvordan disse rationaler og idealer påvirker og forandrer meningstilskrivning til arbejdet. Hovedvægten lægges her på udviklingen indenfor omsorgsarbejdet, selvom new public management jo også berører andre typer af arbejde; f.eks. arbejdet i diverse forvaltningsgrene, i transportsektoren etc.

#### **Professioner, identitet og mening.**

At tilhøre et fag eller en profession er et vigtigt element i at skabe identitet på arbejdet – en særlig måde individuelt og kollektivt at forstå sig selv og sit arbejde på. Professionen medbringer et kollektivt sæt af teorier metoder og teknikker samt en moralsk orden, en forståelse af hvad der er rigtigt og forkert; ønskeligt og uønskeligt. I Weicks forståelse er professionen som institution en af de frames som anvendes i meningstilskrivningsprocessen.

Der er mange forskellige forståelser af, hvad en profession - som en samfundsmæssig institution og som rammen om aktørernes arbejdsmæssige praksis - er (Hjort 2005).<sup>2</sup> Det vil føre for vidt at gå nærmere ind i her, derimod er det nyttigt her at sammenfatte nogle af de elementer der karakteriserer professioner (Fibæk Laursen 2004):

---

<sup>2</sup> Professionerne er et klassisk forskningsområde i sociologien, og her skelnes mellem to positioner. Den parsonske, hvor Professioner forstås som en del af den samfundsmæssige differentiering, ved udvikling af ekspertise og grundlag for etiske diskussioner, og som havende en positiv social funktion i processen frem mod modernisering. Og den weberianske, hvor professioner ses som institutioner, der sikrer sine medlemmer privilegeret acces til samfundsmæssige positioner (Fibæk Laursen 2005).

- Vidensmonopol. Professionelt arbejde er baseret på specialiseret (videnskabelig) viden, og dertil knyttet særlig ekspertise. Adgang til professionen er kontrolleret via krav om at gennemgå et formelt uddannelsesforløb.
- Selvregulering. Professionen har selv indflydelse på de faglige standarder og den stadige faglige overvågning som er basis for dens legitimitet. Der opbygges ofte et system af peers.
- Autonomi. Professionelt arbejde indebærer et vist mål af autonomi, for eksempel udtrykt ved 'at udøve et fagligt skøn'.
- Klientorienterede standarder. En profession har en professionsetik som indebærer at det faglige skøn udøves ud fra standarder som er altruistiske, altså ikke drejer sig om egen vinding eller nytte, men om klientens bedste hvad enten det er studentens læring, patientens helbred eller retfærdighed for klienten<sup>3</sup>.

Professionelt arbejde er med citat fra Katrin Hjort (2005) der tager relationsarbejde som eksempel *"arbejde, der baserer sig på en særlig videnskabelig funderet og specialiseret teoretisk viden, på en særlig ekspertise i praktisk håndtering af komplekse flertydige og konstant foranderlige situationer, og på en særlig etisk eller social forpligtelse over for klienten, patienten eller studenten"* (2005:95).

Når der henvises til professionen som ramme for meningstilskrivning, drejer det sig altså ikke kun om bestemte normer om hvad der er legitim viden, praksis og etik; men også – om en forståelse af professionalismisme som et adækvat modsvar til bureaukratisering, fordi professionelle via deres faglige skøn kan vurdere komplekse situationer, som det ville være yderst vanskeligt at håndtere via bureaukratiske midler såsom standardisering.

Professionernes fremtid er en central diskussion i den samtidige forskning i professioner. De samfundsmæssige moderniseringsprocesser indebærer at professionernes videnskerne i stigende grad anfægtes, samtidig med at deres faglige autonomi antastes af de effektiviserings og styringsbestræbelser som NPM repræsenterer. På den anden side er ekspertise en nødvendighed i videnssamfundet, og flere og flere grupper påkalder sig faglige ekspertise og tilstræber status som profession.

Forskningen fokuserer derfor primært på professionaliserings- og afprofessionaliseringsprocesser; altså om på den ene side professionernes afvikling, og tab af status, og om – og på den anden side – forskellig gruppers strategier for at opnå status af (semi)professioner<sup>4</sup> (Salling Olesen 2004, Hjort 2005). Dermed rettes interessen mod de dynamiske elementer, hvor professioner etableres, reproduceres og transformeres.

Dette fokus finder vi her interessant at inddrage i forhold til en diskussion af meningsbegrebet og meningsdannende processer. Her findes forståelser der fokuseres på samspillet mellem praksisforståelse og profession, og andre der inddrager det individuelle subjektive niveau

---

<sup>3</sup> Abbott (1988), den fremmeste eksponent for den kritiske professionssociologi, peger dog på, at dette er en idealistisk forestilling. Professioner er også institutioner der sikrer sine medlemmer privilegeret acces til samfundsmæssig status og goder. Det ændrer dog ikke ved at professionernes etik blandt andet handler om forpligtelser til at arbejde for klientens gode, og til at behandle klienter ud fra samme principper, uanset deres magt og status. (Fibæk Laursen 2004).

<sup>4</sup> Betegnelsen semiprofessioner bruges i faglitteraturen om fag som skolelærere, pædagog, sygeplejersker og sosuassistenten, som ikke kan indfri de ideelle krav til en profession; blandt andet fordi de ikke kan siges at være baseret på eksakt videnskabelig viden, eller fordi de ikke via uddannelse og autorisation kan hævde et monopol. De har imidlertid som har træk som ligner og som søger at hævde en lignende samfundsmæssig status.



Lave og Wenger (1991) gør for eksempel opmærksom på, hvordan professioner ikke kun defineres og redefineres i uddannelsessystemerne, men også i de daglige praksisser og via de konkrete erfaringer der udvikles i communities of practice. De lægger dermed vægten på samspillet mellem det kollektive niveau (fællesskabet) og den institution som professionen udgør.

Salling Olsen (2004), der primært interesserer sig for professionen og betydningen for arbejdsidentitet, foreslår en model der inddrager det individuelle socialpsykologiske niveau. Han ser således på, hvordan den faglige eller professionelle identitet konstrueres i et samspil hvor også arbejdsorganisation, arbejdsopgaver og samfundsmæssig arbejdsdeling samt den enkeltes livsverden og egne erfaringer spiller en rolle, og ser bidrag til transformation af professionen fra det individuelle praksisnære niveau. Smistrup (2004) udfolder denne forståelse i et studie af bankansatte.

Flere undersøgelser beskæftiger sig med hvordan professioner redefineres, efterhånden som grundlaget for dem forandres. Fletcher (1998) beskriver i sin artikel hvordan kvindelige ingeniører i forskellige typer af arbejde erstatter en traditionel ingeniøridentitet med en forståelse af meningen med deres arbejde der betoner evnen til at understøtte samarbejdsprocesser, skabe teamworks. Og Jensen (2005) viser ud fra en undersøgelse af sygeplejestuderende i Norge, hvordan de aktivt bearbejder de traditionelle forestillinger om omsorg, således at moderne forestillinger om selvudvikling og –realisering kan forenes med de mere selvopofrende idealer.

Professionen tilbyder altså en bestemt institutionaliserede former for mening, som kan tjene som ramme, men professioner transformeres også 'fra neden' via meningstilskrivningsprocesser eller om man vil - via læreprocesser.

Nedenfor refereres mere grundigt to udvalgte eksempler på studier der netop beskæftiger sig med hvordan der lokalt skabes forskellige forståelser af hvad faget eller arbejdet går ud på og dermed hvad meningen med arbejdet er.

Fine (1996) Tager os ind i kokkenes verden med et studie af hvordan kokke beskriver deres identitet og mening i arbejdet. Artiklen er baseret på et etnografisk studie i fire store restauranter i en amerikansk storby. Hans udgangspunkt er at professioner ofte tilskrives en helt bestemt betydning, en bestemt identitet, men organisatorisk kontekst og de forskellige positioner og typer af jobs der udføres medfører at der er et grundlag for ret forskellig meningstilskrivning og identitet i jobbet. Dermed mener han dog ikke at mening og identitet direkte kan afledes af disse strukturelle karakteristika. Tværtom opfatter han dem som en aktiv konstruktionsproces. Han gør endvidere opmærksom på at kokkene – til en vis grad - varierer deres historier strategisk. Social identitet handler om identitet i forhold til andre, og derfor trækker de i forskellig grad på de forskellige retorikker om profession som står til rådighed for dem alt efter omstændighederne.

Fine illustrerer hvordan kokkene trækker på fire forskellige retoriske repertoarer til at skabe en positiv arbejdsidentitet og mening i arbejdet Disse fire repertoarer bruges i forskellig grad af kokkene.

Den første er en retorik om den professionelle kok, Kokkene sammenligner deres fag med læge og advokatfaget, og fortæller hvordan det at lave mad kræver en særlig viden, og understreger hvordan det personlige skøn er helt afgørende for resultatet. Blot at følge en opskrift duer slet ikke.

Den anden fremstiller arbejdet som kunstnerisk, Kokkene sammenligner sig selv med skulptører, arkitekter eller malere, og understreger deres kreativitet, deres enestående æstetiske frembringelser (kopiering er forbudt), og publikums reaktioner. Som Fine påpeger: *Laborers have bosses, businessmen shareholders and customers, professionals, clients and peers; yet artists have none of these... artists have audiences. (1996:102)*

I 'Arbejdet om en forretning' understreges hvordan økonomiske, organisatoriske og planlægningsmæssige kompetencer faktisk er helt essentielle. Dette repertoire anvendes særligt – men ikke kun - der hvor restauranten er del af en større forretning; en hotelkæde ol.

Endelig er der også kokke der etablerer identitet og mening i kokkearbejdet som 'labour' - lønarbejde. De beskriver arbejdet som godt og nyttigt – mennesker skal have mad – og fremhæver det at arbejde med sine hænder som en positiv kvalitet – stillet i modsætning til intellektuelt arbejde. Fine understreger at mange kokke, trods standardisering af arbejdet har relativ stor autonomi, og at dette nok er en forudsætning for en sådan positiv identitetskonstruktion.

Et andet studie fokuserer i højere grad på hvordan der historisk etableres forskellige forståelser af et fag. Fuglsang (2000) identificerer, som led i en undersøgelse af handlerummet for at indføre en ny type ledelse i hjemmeplejen, tre forskellige typer af arbejdsroller her, og han genfinder de samme figurer i den historiske udvikling i faget: *Husmoderen, den omsorgsprofessionelle og den arbejdsteknisk orienterede*. I Husmoderrollen lægges vægt på en praktisk og funktionel hjælp til den ældre. Hjælperen gør det som den ældre ikke længere kan. Der vigtige i arbejdet er en tæt relation mellem den ældre og hjælper, beroende på hyppig kontakt, og det er en 'menneske til menneske' relation. Den omsorgsprofessionelle rolle indebærer at hjælperen professionelt vurderer den ældres individuelle behov, og hjælpen har tillige et aktiverende sigte. Blikket på den ældre er forandret og dermed også relationen. Den professionelle selvforståelse er vigtig for mening i arbejdet. Endelig i den arbejdstekniske rolle ses arbejdet mest som en servicefunktion der skal læres, og løses tilfredsstillende.

Disse forståelser af arbejdet udgør ifølge Fuglsang tre punkter i den historiske udvikling af hjemmehjælperarbejdet fra husmoderafløseren over en socialpsykologisk forståelse af hjælp til den serviceorienterede medarbejder, men de findes i dag side og side som forskellige forståelser af arbejdsroller. I artiklen peger han på at der er en vis sammenhæng mellem den faglige anciennitet og de roller man identificerer sig med. Således at det primært er de ældre hjemmehjælperuddannede som påtager sig husmoderrollen, mens de yngste, der også tæller vikarer og uuddannede, repræsenterer den arbejdstekniske tilgang. Han ser dermed arbejdsrollerne som et spørgsmål om arbejdsmæssig socialisering, og et spørgsmål om at de roller der italesættes skal være legitime, eller for at anvende samme begreb som i Fines artikel, de skal eksistere som retorisk ressource

## **New Public management - modsætningsfulde rationaler.**

New public management (NPM) bygger på bestemt en diagnose af problemerne i den offentlige sektor: Den offentlige sektor svulmer, den er bureaukratisk og ineffektiv; den kan ikke levere borgerne den service de efterspørger – til en rimelig pris (Klaudi 2005). Den løsning som NPM tilbyder, er at introducere en række styringsmekanismer hentet fra den private sektor - ud fra en grundide om, at markedet er mere effektivt som samfundsmæssig reguleringsform end det offentlige.

New public management er ikke et sammenhængende koncept for modernisering af den offentlige sektor. Tværtom er der stærke modsætninger i de grundantagelser om mennesket, der er udgangspunktet. NPM er på én gang mistillidens og tillidens paradigme. New public management består af to elementer: en management del, der handler om at introducere ledelsesformer fra det private og en markedsøkonomisk del, der sigter på at etablere markeds-lignende relationer mellem enkeltheder i det offentlige samt at udlicitere dele af ydelserne til det private.

### **Den markedsøkonomiske del**

Den markedsøkonomiske del indebærer at der søges skabt markeds (eller markeds-lignende) relationer på det offentlige område. Hertil anvendes instrumenter såsom Bestiller - Udfører-Modellen, kontraktstyring, udlicitering, offentlige - private partnerskaber, frie forbrugsvalg og brugerbetaling.

Grundlæggende udfordrer NPM og markedslogikken de hidtidige forståelser på to måder (Klaudi 2005). For det første er den en svækkelse af tilliden til professionerne og et angreb på deres autonomi. De professionelle ses som handlende ud fra egennytte, og det som et af problemerne i den offentlige sektor. Den opdeling i enheder som for eksempel BUM modellen er udtryk for, ses derfor som nødvendig for at ledelsen kan styre. Den offentlige sektor inddeles i mindre enheder, der styres af præcise mål og kontrakter. Man søger altså at etablere interne markeder, hvor prissatte ydelser udveksles. For det andet kræver opdeling i interne leverandører og kunder og udlicitering en standardisering af arbejdet. Det er nødvendigt at opdele og registrere ydelserne i forskellige kategorier og underkategorier for at skabe de nødvendige betingelser for at prissætte dem som varer. Man kan således sige, at professionerne angribes både på deres ret til at udøve faglige skøn, og på deres muligheder for at udvikle faget egne. Med det Jarlov og Melander (2005), kalder 'tællelighedens regime' fokuseres på de dele af arbejdet som kan tælles; mens andre dele – de som ikke kan måles og vejes – ikke tæller og dermed som tendens gives mindre prioritet eller udføres som ekstrainsats af engagerede medarbejdere.

For det andet bygger NPM på et andet syn på relationen mellem den professionelle og borgeren. Via frit valg ordninger og brugerbetaling søger man at installere en markedsrelation mellem køber og sælger. Borgerne transformeres til (for)brugere. På den ene side er det fint i overensstemmelse med den professionsforståelse, som mange i social og sundhedssektoren baserer sig på, at være bedre i dialog med brugerne og udvikle en service eller en omsorg som er bedst mulig set både fra brugerens ønsker og fra den professionelles faglige skøn om, hvad der gavner brugeren. På den anden side ligger der i forestillingen om brugerens frie valg, en konstruktion af borgeren som forbruger, der vælger mellem varerne på hylden. Dermed overlades det til medarbejderen at levere varen – uanset hvad det faglige skøn måtte tilsige.

### **Ny ledelse i det offentlige**

Den anden søjle i NPM er, at indføre ledelsesformer fra det private. Overordnet set opprioriteres ledelsesområdet, der lægges vægt på at der skal ledes, ikke administreres! Det strategiske område opprioriteres, og der lægges vægt på at etablere en samlet ledergruppe i form af direktioner og chefgrupper.

Denne udvikling har som tendens ført til at der skabes nye praksisfællesskaber. Fællesskaber der omfatter lederlaget som opbygger en ny faglighed omkring ledelse og oplever en opgradering i

status og kompetencer. De fællesskaber der omfatter de klientnære personalegrupper, oplever derimod at arbejdet i stigende grad standardiseres og der opleves tab af autonomi (Hjort 2005)

Med ny ledelse i det offentlige fokuseres på, hvordan kan organisationen under de givne politiske og økonomiske forhold kan yde bedst mulig service. Dermed er det organisationen og dens effektivitetsrationale og ikke professionen, som sætter standarden for arbejdet. De ny ledelsesformer kan ses som et forsøg på at afvikle professionernes monopol på at vurdere, hvad der er god behandling, service, undervisning mv.; det er i stedet en organisationslogik der træder ind. Denne udvikling har dog ikke haft så stort gennemslag, men er med til at sætte værdier og identitet i arbejdet under pres.

I Danmark har de nye ledelsesformer, som introduceres i det offentlige imidlertid også indebåret et større fokus på de menneskelige ressourcer. Human resource management er – set i NPM optik – en oplagt afløser af et bureaukratisk fokus på regler og afgrænsning af ansvar. Der lægges vægt på medarbejdernes engagement, ansvarlighed og fleksibilitet, kultur bruges som ledelsesredskab snarere end regler og kontrol, og kunder kvalitet og service sættes i centrum. Kompetenceudvikling og udviklingsprojekter herunder eksperimenter med teambaserede arbejdsformer spiller derfor en vigtig rolle (Hjort 2001).

Modernisering og markedsførelse har imidlertid haft meget forskelligt udslag i forskellige dele af den offentlige sektor, fordi det er en forhandlet udvikling. Fagforeningerne har deltaget, og etableret aftaler om systematisk og strategisk kompetenceudvikling med formål at sikre fleksibilitet via opblødning af faggrænser og nye jobprofiler mod mere faglig og personlig udvikling til medarbejderne. De faglige strategier for professionalisering kan ses som en modstrategi, et forsøg på at fastholde og etablere en legitim position, som modtræk til den udvikling der ruller hen over sektoren (Hjort 2005).

Nogle empiriske studier beskæftiger sig primært med de organisatoriske forandringer og forandringer i arbejdet der er sket i den offentlige sektor som følge af NPM. Mit hovedsigte her er ikke at give en indgående beskrivelse af disse forandringer; men da de under alle omstændigheder har stor betydning for hvordan man tilskriver mening til arbejdet vil jeg punktvis resumere Katrin Hjorts iagttagelser (2003). Hun peger blandt andet på at

- Mængden af administrativt arbejde er øget og tiden til klienter er mindre
- Personalepolitik som område udvikles, og uddannelses og udviklingsaktiviteter øges.
- Tidsrytmen er hurtigere og servicekrav større. Samtidig skal man selv prioritere, idet HRM fører til vægt på selvledelse
- Der sker en specialisering der fører til A og B hold – en ny og mere ledelsesorienteret professionel identitet etableres i A holdet, mens der sker en nytaylorisering i B holdet, som omfatter frontline personalet.
- At der sker en *selvintensivering*, fordi medarbejderne i et forsøg på at leve op til både de nye administrative krav og de 'gamle' professionsbårne krav simpelthen arbejder mere.

Szebehely (2006) giver et kort rids over forskelle i de tre nordiske landes implementering af BUM modellen. Sverige som indfører BUM i 2000 er først på banen, og de indfører en markedsmodel adskiller visitation og udførelse på en måde der giver problemer. Norge indfører en ret mild variant af BUM, men har traditionelt en opdeling mellem hjemmehjælp og hjemmepleje der indsnævrer hjemmehjælpernes opgavevariation. Danmark gennemført ved lov i 2003 og her er tale om en ret hård standardisering.

## Empiriske studier

Nedenfor gives to eksempler på studier der beskæftiger sig med hvordan NPM, og de rationaler det bærer med sig, udfordrer og potentielt transformerer meningen i arbejdet på organisatorisk niveau. Desuden refereres et studie der beskæftiger sig med, hvordan der med er etableret nye idealer om omsorg for ældre på samfundsmæssigt niveau.

*Rasmussen (2004)* præsenterer et studie af hvordan modernisering indenfor plejesektoren i Norge fører til en intensivering af hjemmehjælpernes arbejde. Hun understreger først, at man ikke i Norge har gennemført en hård rationalisering og standardisering af plejen. Man har i højere grad beriget arbejdet i frontlinjen blandt de ufaglærte, givet dem plejeopgaver i stedet for mere 'meningsløse opgaver' såsom rengøring. Det kan ses som en form for motiveringsstrategi, som kan få folk til at yde meget mere. Men samtidig er kontrollen over ressourcerne skilt fra den praktiske udførsel, og der skæres ned i ressourcefordelingen. Dette fører til en selvintensivering af arbejdet, og her spiller den professionelle selvforståelse en vigtig rolle.

Rasmussens analyse viser, hvordan hjemmehjælperne ser det at opfylde borgernes behov som essensen i deres arbejde. Og hun peger på at disse behov i realiteten er uendelige. Rasmussen inddrager et kønsperspektiv til at forklare, hvordan hjemmehjælpernes professionelle normer delegitimeres. Lederne – som tager udgangspunkt i en NPM inspireret rationalitet - definerer professionalitet som evnen til at prioritere således at de som trænger mest får hjælp; hjemmehjælpernes udgangspunkt i behov ses derimod som moderligt, og som en manglende evne til at etablere den distance som kendetegner en professionel holdning. Studiet peger altså på hvordan en NPM-båret forståelse af effektivitet potentielt fører til en forandring af professionsforståelsen – men på kort sigt opretholdes den eksisterende forståelse, hvilket fører til selvintensivering.

*Kirschhoff (2007)* undersøger hvordan ændringer i det administrative system, som følge af BUM modellen, udfordrer rammerne for at udføre arbejdet; konkret de professionelle og kollektive normer for arbejdet. Han beskæftiger sig med to varianter af BUM, en hård og en blød version. I den hårde version er standardiseringen af ydelserne fastlagt af bestilleren i detaljer. I den bløde 'relationelle' diskuteres brugerens behov i en dialog. Her henvises til Røviks (1998) forståelse af transformation og tilpasning af ledelses- og organisationskoncepter.

Han undersøger, hvordan forskellige normer har betydning for at legitimere de valg der træffes specielt om afvigelser fra den foreskrevne standardbeskrivelse af funktionerne. Og dertil udvikler han en analyseramme, hvor han ser på, hvordan de ansatte anvender tre forskellige normsystemer til at legitimere beslutninger om praksis.

- det kollektive normsystem – de arbejdspladsspecifikke normer
- det administrative normsystem – formelle regler og standarder som hidrører fra NPM
- det professionelle normsystem

I hans empiriske undersøgelse indgår sygeplejersker i hjemmeplejen i fire enheder tilhørende to Norske kommuner. Han finder at de administrative normer kun får lille betydning for arbejdspraksis.

Derimod er de professionelle normer - med deres vægt på det hele menneske - meget stærke; og de kommer i skarp kontrast til (især) den hårde variant af BUM. Det fører til at sygeplejerskerne i mange tilfælde afviser de administrative normer som meningsløse. Bestilleren får således en masse afvigelser indrapporteret. Det skal de bruge til revision, og det overbelaster deres system. Det kollektive system spiller også en vigtig rolle i at legitimere afvigelser fra de administrative normer, og udvider således handlerummet i arbejdet. Sygeplejerskerne anvender frokostpauser til at afhandle og bearbejde dilemmaer. Kirschhoff peger på, at det er umuligt at udøve kontrol via de administrative normer, for det første fordi de andre to normsystemer var stærkere, men også fordi arbejdet foregår hos brugeren.

Dette studie peger altså på hvordan de rationaler som NPM bærer med sig forhandles i en lokal kontekst; og her spiller både professionelle og lokale kollektive normer en vigtig rolle.

*Dahl (2005)* identificerer i et diskursanalytisk studie, der inddrager policytekster såsom vejledninger udredninger og rapporter vedrørende hjemmehjælpen fra 1980-1995, en række paradigmatisk skift i idealer om omsorgsarbejde. Disse skift ses – til en stor del – som aftryk af den tænkning som new public management har bragt med sig. Hun fokuserer, med henvisning til Nancy Fraser (1990), på diskurser vedrørende behov – og ikke på selv behovene. Disse diskurser som udspringende en slags mulighedshorisont for hvordan behov meningsfuldt kan tales om og hvilke løsninger der ses som rimelige. Dahl identificerer tre diskursive skift. Den første handler om *opdeling af omsorg i funktioner*. Som led i den ny tænkning om styring og markedsføring deles behov op i administrerbare enheder, som ideelt set kan produceres i forskellige kontekster private som offentlige. Og her iagttager Dahl at behov deles op i pleje behov og servicebehov. Plejen er knyttet til borgerens emotionelle og kognitive behov, mens service angår de praktiske opgaver såsom rengøring, indkøb. Dahl peger på flere implikationer af denne opdeling. For det første undergraves den holistiske tilgang til omsorg, hvor forskellige typer af behov ses i en sammenhæng. For det andet etableres et hierarki, hvor pleje er vigtigere end de praktiske behov. Og endelig betyder funktionsopdelingen, at der er behov som usynliggøres. Det handler fx om lindring eller formindskelse af lidelse. Den næste *forandring som tyranni*. Den positive valorisering af forandring og udvikling som HRM indebærer, forandrer også diskursen om hvilke behov den ældre har. Ældre artikuleres som værende i stand til at forandre sig og selvbestemme. Og det er selvsagt en fordel for stærke ældre men dårligt for mere skrøbelige og syge. Og tilsvarende ses i bevægelse mod at udviklingsorienterede opgaver ifht de ældre værdsættes mere end det 'beskidte arbejde' for eksempel har med kroppen at gøre eller med rengøring i hjemmet.

Den tredje *viljen til det behagelige*. Dahl peger på at der er sket et skift fra at omsorg handlede om at kompensere for alderdommens svækkelse og at afbøde for den ensomhed som mange ældre føle til et fokus på at skabe velvære livskvalitet og skabe vækst og livsrealisering. Opmærksomheden skifter altså fra de negative sider af alderdommen til de behagelige og positive. Dette sidste er sådan set – hvis vi sammenholder det med den første diskurs – ikke nogen let administrerbar funktion, men ret abstrakt og luftig. Det kobles med vægt på forebyggende tiltag. Dahl peger på (med inspiration fra Foucault) at et sådan blik på forebyggelse potentielt kan indebære et overvågende blik på de ældre, de ældre underkastes stadig en vurdering af de ældres adfærd og selvudvikling i forhold til en konstrueret normalitet.

Dette studie identificerer altså nye idealer omkring omsorg. I vores sammenhæng kan disse idealer forstås som en del af den kontekst som ansatte i hjemmehjælpen trækker på når de konstruerer mening i arbejdet. Hvis det vigtige i arbejdet for at tage et nærliggende eksempel ses som at opfylde

borgerens behov, er der altså flere måder at forstå behov på, afhængig af den samfundsmæssige kontekst, de samfundsmæssige diskurser.

## **Sammenfatning.**

Formålet med dette afsnit var at indkredse samfundsmæssige diskurser der har betydning for meningsdannelse i arbejdet generelt og især i forhold til omsorgsarbejdet, desuden også at få inspiration til hvordan det samfundsmæssige niveau kan inddrages i vor analyse, der fokuserer på praksisfællesskaber i organisationen. Hvordan forskellige diskurser eller forståelser bringes i spil i tilskrivning af mening til arbejdet? Her har vi særligt fokuseret på betydningen af professionsforståelse samt NPM.

Første del af kapitlet beskæftiger sig med professionen som grundlag for tilskrivning af mening i arbejdet. Her det interessant at se professionen som en dynamisk størrelse, som anvendes som i etablering af mening i arbejdet, men også aktivt tolkes i lyset af organisation, arbejdsopgaver, og subjektive erfaringer. Og der peges på hvordan de retoriske repertoarer som er til rådighed anvendes i meningstilskrivningen. Vi må derfor forvente at professionelle normer spiller en vigtig rolle i meningstildeling, men samtidig efterspore en mangfoldighed i hvordan professionalitet eller faglighed forstås.

Anden del af kapitlet beskæftiger sig med en de nye rationaler som NPM bærer med sig og som udfordrer profession og faglighed. Som det understreges er der tale om modsætningsfulde rationaler, og de empiriske studier der præsenteres, peger også på hvordan det nye effektivitetsrationale ingenlunde blot erstatter lokale eller professionsbaserede normer. NPM transformeres og oversættes i konteksten, og denne oversættelse kan føre til en delvis afvisning af de nye rationaler. Og som et af de to studier på organisationsniveau peger på, spiller både professionsforståelse og de kollektive normer på arbejdspladsen en vigtig rolle i forhandlingen af mening i arbejdet. Endelig peger det sidste studie ud over den dagsorden omkring, der er sat, og gør opmærksom på hvordan vore forestillinger om de ældre og deres behov for omsorg er i forandring.

## **Litteratur.**

Dahl, H.M. (2005). A Changing ideal of care in Denmark: A different form of retrenchment. In: Dahl, H.M. & T. Rask Eriksen. *Dilemmas of care in the Nordic Welfare State*. Aldershot, UK; Ashgate.

Fibæk Laursen, P. Hvad er egentlig pointen ved professioner. I : Hjort, K. (red) *De professionelle*. Roskilde, Roskilde Universitetsforlag

Fine, G.A. (1996). Justifying work: Occupational rhetorics as resources in restaurant kitchens. *Administrative science quarterly*, 41 (1) 90 – 115.

Fletcher, J.K. (1998). Relational practise. A feminist reconstruction of work. *Journal of management inquiry*, 7, 163 – 188.

Fuglsang, L. (2000). Handlingsrummet for en fleksibel og interaktiv arbejdsmodel I hjemmehjælpen – om mellemlederens ændrede rolle. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 3, 7-26.

Hjort, K. (2001). *Moderniseringen af den offentlige sektor*. Frederiksberg, Samfundslitteratur

Hjort, K. (2005). *Professionaliseringen af den offentlige sektor*. Roskilde. Roskilde Universitetsforlag.

Jarlov, S. og P. Melander (2005). *Statens økonomistyringsdiskurs – forklædte managementreformer, velafrettet ledelsesretorik og indkapslet arbejdspraksis*. I: Tor Busch m.fl. (red.) Modernisering av offentlig sektor. 2. udgave. Oslo, Universitetsforlaget.

Jensen, K. & B. Tveit (2005). Youth Cultur – A source of energy and renewal for the field of nursing in Norway. In Dahl, H.M. & T Rask Eriksen (2005) *Dilemmas of care in the Nordic Welfare State*. Aldershot, UK; Ashgate, p 161-175.

Kirschhoff, J. (2007). Norm hierarkier og profesjoners valg i arbeidet – om å etablere legitimitet for avvik fra administrative normer. paper til NEON,

Klausen, K. K. (2005). *Fra public administration over New PA til NPM – en fortolkningsramme for reformer*. I: Tor Busch m.fl. (red.) Modernisering av offentlig sektor. 2. udgave. Oslo, Universitetsforlaget.

Rasmussen, Bente (2004). Between endless needs and limited resources: the gendered construction of a greedy organization. *Gender, work and Organisation*, 11 (5) 506-525.

Røvik, K.A. (1998). *Moderne Organisasjoner*. Bergen-Sandviken, Fakkbokforlaget.

Salling Olsen, H. (2004) Professioner som et troldspejl for arbejdet i den udfoldede modernitet. *Tidsskrift for arbejdsliv*, 1, 77-95.

Szebehely, M. (2006). Omsorgsvardag unders kiftande organisatoriska villkor – en jämförande studie av den nordiska hemtjänsten. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 1, 49 – 66.

Smistrup, M (2004). Fag og fagidentitet – en fantastisk og problematisk ramme for at blive dygtig. *Tidsskrift for arbejdsliv*, 4, 25-41.



## 4. Forskning om omsorgsarbejde og arbejde i ældreplejen.

### Indledning.

#### Udvælgelse og udvalg

Der er en solid tradition for omsorgsarbejdsforskning i Norden, som udmøntede sig som et tværfagligt felt fra omkring 1980'erne i kølvandet på overgangen fra en fortrinsvis familiebaseret til en fortrinsvis offentlig ældrepleje. Bidragene kommer mange discipliner: socialpsykologi, sociologi, politologi, antropologi, sygeplejevidenskab, filosofi, folkehelse, arbejdsmedicin, pædagogik, virksomhedsøkonomi, offentlig administration. Inden for socialvidenskabens studeres omsorgsarbejde særlig med fokus på omsorgskvalitet for brugerne, mens der indenfor psykologisk/sociologisk arbejdslivsforskning er større fokus på arbejdets og de ansattes vilkår. Mange studier medierer mellem perspektiver på arbejdets vilkår for de ansatte og omsorg som kvalitativ ydelse for omsorgsmøtagerne. Sygeplejevidenskabens udgør en også gren af omsorgsarbejdsforskningen, idet forståelse og begrebsfæstelse af omsorgens væsen er en del af sygeplejefprofessionens grundlagsforskning.

For vores forskningsformål, nemlig at gennemføre et interventionsstudie i ældreplejen med henblik på at afdække betydningen af mening og menings tilskrivning i arbejdet for arbejdsmiljøet, samt at udvikle metoder der kan støtte arbejdets meningsfuldhed for de ansatte under forandringsprocesser, særlig NPM, har vi foretaget et udvalg af omsorgsarbejdsstudier til at kontekstualisere vores projekt. Omsorgsarbejdsforskningen giver os indblik i feltet gennem sine mange empiriske fund og de forskellige perspektiver der er anlagt. Omfanget af forskningen taget i betragtning, har vi indsnævret litteraturgennemgangen til centrale studier eller studier der i særlig grad peger hen mod netop vores problemstilling.

Vores litteraturudvalg omfatter dels studier/arbejder der har karakter af klassiske artikler/studier på feltet. Megen omsorgsarbejdsforskning har omsorgskvalitet som omdrejningspunkt og konstaterer en sammenhæng mellem arbejdstilfredsstillelse og oplevelsen af at yde god omsorgskvalitet. Sammenhængen mellem omsorgskvalitet og arbejdsmiljø er altså nærliggende, men vægten ligger forskellige steder i forskellige studier. Udvalget omfatter studier hvor arbejdets vilkår står centralt og ikke er underordnet et fokus på plejekvalitet, selvom plejekvalitet indgår.

Udvalget omfatter også studier som eksplicit forholder sig til mening i arbejdet. De to studier vi går tæt på er begge eksempler fra sygeplejeforskningen, som er det felt hvor omsorgens væsen og grundlag indgår som centralt fokus. Meningen med arbejdet: at yde god omsorg, er en del af professionsforståelsen i sygeplejen og indenfor dette forskningsfelt relateres hyppigt til det eksistentielle grundlag i omsorgsrelationer og til arbejdets værdigrundlag.

Udover de udvalgte kerneartikler/bøger vil vi i vores oversigt referere til andre studier der er gennemgået mindre grundigt. Vi refererer fra en nylig udkommet litteraturoversigt over det meget omfattende forskningsfelt: nordisk ældreomsorgsforskning. Kapitlet om forskning om arbejdsvilkår i ældreplejen giver baggrundsoplysninger til gavn for vort projekt.

Vi har foretaget et udvalg af pointer fra feltets forskning som gennemgangen er struktureret omkring. Mødet mellem klient/borger og medarbejder er det centrale omdrejningspunkt i feltet, først og fremmest 'det gode møde', men også 'det svære møde', samt selve det at mødes i en

omsorgsrelation. Gode og svære møder mellem klienter og medarbejdere viser sig centrale for oplevelsen af arbejdsmiljøet og for oplevelsen af mening i arbejdet, derfor også som kontekst for vores studie. Betingelser for at etablere 'gode møder', herunder diskussionen om kontinuitet i relationerne er en væsentlig pointe på feltet. Spørgsmålet om anerkendelse af frontlinjemedarbejderne, hvor den kommer fra, og de coping strategier medarbejderne anvender når den mangler, individuelt eller kollektivt, peger i retning af vores meningsprojekt. Værditilskrivningen til de forskellige aspekter ved arbejdet, henholdsvis opskrivning af nogle aspekter på bekostning af andre aspekter, kan vi se som meningsdannelsesprocesser der foregår individuelt eller kollektivt, og som relaterer sig til vores fokus på diskurser på forskellige niveauer og forhandlinger om mening mellem niveauerne.

### **Perspektivering i læsningen.**

Ligeså centralt som hvilke studier vi har udvalgt, er hvilke spørgsmål vi stiller til dem i gennemgangen. Indledende forholder os til hvilke forskningsspørgsmål arbejdet selv forsøger at besvare, men dernæst er det arbejdets bidrag til at skabe sammenhængende kontekst for vore forskningsspørgsmål der er det interessante.

1. Hvad er omdrejningspunktet i det omtalte arbejde? (grundlag for udvælgelse)
2. Hvad er resultatet/konklusionen?
3. Forholder studiet sig eksplicit eller implicit til mening i arbejdet og hvilket meningsbegreb anvendes?

Mens disse spørgsmål kan stilles til hver enkelt studie, er det også litteraturoversigtens formål at lade de udvalgte tekster tale til hinanden, således at de tilsammen skaber en kontekst for vore forskningsspørgsmål. Det gør vi i opsummeringen.

## **Omsorgsforskningsfeltet**

En Grand Old Lady indenfor omsorgsforskningen er den svenske professor Rosmari Eliasson Lappilainen. Hun har illustreret omsorgsforskningsfeltet i en figur der viser forskningens indfaldsvinkler (Eliasson 1995 (1987)). Figuren er gentegnet nedenfor.

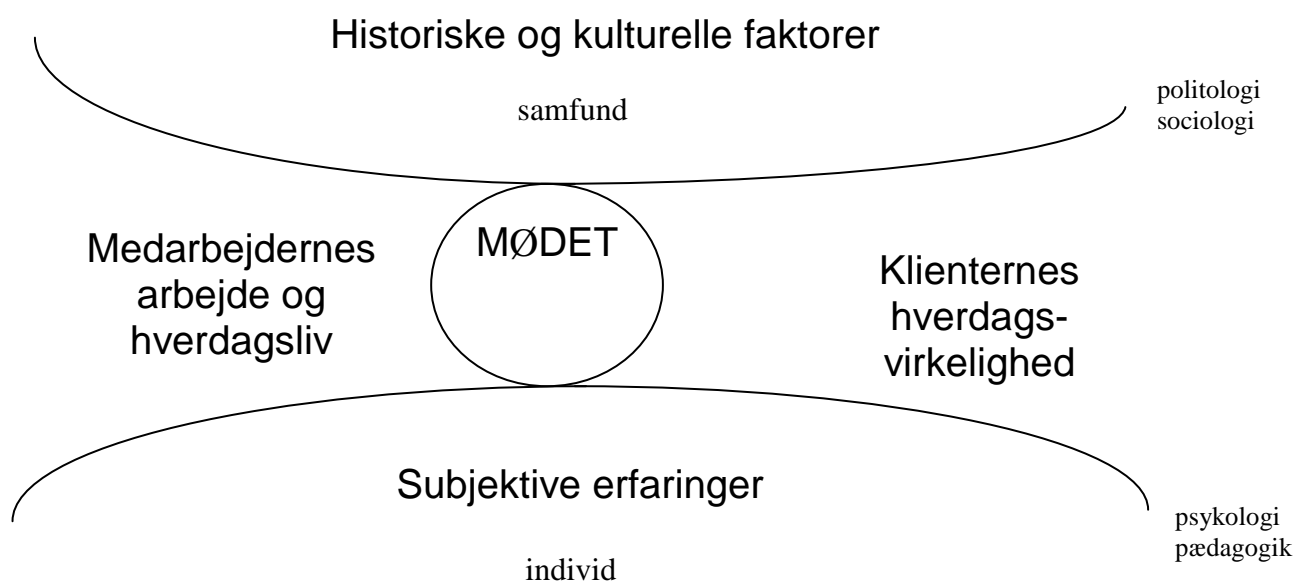
Mødet mellem klient og medarbejder er det centrale omdrejningspunkt i det samlede felt. Det befinder sig i det mellemste lag hvor selve omsorgsvirksomheden foregår. Det niveau hvor det konkrete arbejde og omsorgsmøderne udfolder sig kan undersøges ud fra de subjektive erfaringer begge parter gør sig, eller fra særlig en af parternes subjektive perspektiv, eller det kan undersøges i sammenhæng med de historiske og strukturelle rammebetingelser.

De historiske og strukturelle betingelser, og forandringer i disse, kan i sig selv være undersøgelsesfokus; det vil sige at det samfundsmæssige/organisatoriske niveau udforskes sociologisk/politologisk. Det kan også være det perspektiv der anlægges på mellemlaget medarbejder/klient/møde, eller selve omsorgsvirksomheden. I så fald ses omsorgsarbejdet i forhold til de historiske, strukturelle og kulturelle betingelser: f.eks. privat eller offentligt, skiftende rationaler, økonomiske og politiske forandringer etc..

Omsorgs- og omsorgsarbejdsvirksomheden kan udforskes fra individniveauet i et psykologisk/pædagogisk perspektiv. Den underste del af figuren illustrerer fokus på de psykiske strukturer såsom de subjektive oplevelser, følelser, behov, kompetencer, vurderinger og holdninger (Eliasson 1995 (1987)). Læringsperspektivet hører hjemme her.

Enhver af figurens felter være i forskningens fokus, evt. i kombination med tilstødende felter.

## Omsorgs- og omsorgsarbejdsforskningsfeltet



Figur 1 (frit efter Eliasson 1995 (1.udg. 1987))

Vores undersøgelse hører hjemme i venstre side af figuren. Vi har ingen planer om at inddrage et klientperspektiv. I den grad mødet bliver centralt i vore studie, så er det gennem medarbejderne, dvs. venstre side af figuren, at vi forholder os til det. Vi vil forholde os til forandringsprocesserne i rammerne for arbejdet. Selvom mening som arbejdsmiljøfaktor hører hjemme i den subjektive oplevelse af arbejdet, så er samspillet med rammebetingelserne og de ændringerne der sker i disse i vores søgelys. Vi har ikke lagt os fast på at fokusere undersøgelsen af mening i et felt mere end i et andet: rammebetingelser, subjektive arbejds erfaringer, mødet med klienter – med udgangspunkt i medarbejdere på alle niveauer er de tre områder i vores undersøgelsesfelt.

### 4.2.2 Forskningsfeltets fødsel.

Omsorgsarbejdsforskning opstod i forbindelse med kvindeforskningens fremvækst i 70'erne og 80'erne, der satte kvinders virke og det reproduktive arbejde på dagsordenen som samfundsmæssigt undervurderede spørgsmål. Således var kritik af patriarkalske strukturer og produktionens primat integreret i de tidlige forskningsperspektiver.

Et godt eksempel, og et af startskuddene, er en lille fælles bog om plejearbejdets historie af sociologen Kari Wærness og sygeplejerske/filosof Kari Martinsen (Martinsen & Wærness 1978). I deres tværfaglige samarbejde behandler de historisk sygeplejerskernes professionskampe i et kvindesagsperspektiv. Kombinationen sociologi og sygeplejefilosofi forbinder to grene af omsorgsarbejdsforskningen, som senere har udfoldet sig som delområder på omsorgsarbejdsforskningsfeltet og som gennemgås i denne litteraturgennemgang.

I den historiske gennemgang synliggøres mange og skiftende diskurser om meningen med plejearbejdet over en 200 års periode, fra at være et rent lavstatus arbejde for (fattige og drikfældige) gangkoner, til at blive et moralsk og kaldsorienteret arbejde, til senere at inkludere løn- og arbejdsvilkår med en kvindesagsorientering, til den faglige professionsudvikling og sygeplejerskernes forsøg på at befri sig fra "lægeåget" overtager og dominerer. Bogen fra 1978 slutter af med en pointe vi kan forholde os til i 2008, nemlig om omsorgsarbejde kan videnskabeliggøres og hvor langt der kan specialiseres og arbejdsdeles uden at selveste omsorgen går tabt, jf. titlen "Pleie uten omsorg". Temaet omsorgskvalitet, samt praksisbaseret kundskab versus teoribaseret kundskab og hierarkiet mellem disse vidensformer blev slået an i den nye omsorgsarbejdsforskning. I deres afslutning problematiserer forfatterne professionaliseringen af omsorgsarbejdet, som har udgrænset de kvindelige livserfaringer og som nedvurderer de praktiske plejaspekter. En anden pointe af relevans for vores studie i dag er deres konklusion om omsorgens vilkår. De siger at omsorg bygger på intuitiv opmærksomhed der kræver samvær/nærvær med patienten over tid. Hierarkiet og specialiseringerne der skærper arbejdsdelingen forhindrer denne i udvikle sig (Martinsen og Wærness 1978).

I den følgende litteraturgennemgang vil vi udskille de to spor som er ført sammen her: arbejdssociologien og sygeplejefilosofien. Først behandler vi forskning om omsorgens grundlag og den sygeplejefilosofiske gren af omsorgsarbejdsforskningen. Det er her vi har fundet bidrag som eksplicit forholder sig til og behandler mening i omsorgsarbejdet. Bagefter vil vi gennemgå studier med sociologiske og psykologisk/pædagogiske indfaldsvinkler, som sjældent forholder sig eksplicit til mening i arbejdet, men som med forskellige andre begreber: værdier, anerkendelse, arbejdstilfredsstillelse, kvalitet m.fl. alligevel belyser mening og meningsdannelsesprocesser i omsorgsarbejdet.

### **'Omsorgens væsen' - omsorgsarbejdets mening?**

Det social- og sundhedsfaglige professionelle felt har beskæftiget sig med sit eget videnskabsteoretiske grundlag. Her finder vi litteratur der sætter omsorg og pleje ind i en filosofisk og videnskabsteoretisk sammenhæng. Omsorgsarbejdets kerne: omsorgens væsen, bliver belyst sammen med arbejdets værdimæssige og etiske grundlag f.eks. i bogen 'Filosofi, etik, videnskabsteori' (Bjerrum & Christiansen (red.) 2001) beregnet på underviserne ved de sundhedsfaglige uddannelser.

Omsorgens væsen defineres som det "at tage vare på den svage i en autentisk omsorgsrelation". Pleje lykkes når plejens idé manifesteres i plejehandlingen (Bjerrum & Christiansen 2001, s. 17). Her går tilsyneladende en forbindelse mellem denne forståelse af omsorgens væsen og omsorgsarbejdsforskningen fund vedrørende hvor væsentligt det er for de ansatte at kunne yde god omsorg, at kunne imødekomme de omsorgsbehov de møder. Det er gennemgående beskrevet som frustrerende for de ansatte, når 'omsorgens væsen' ikke manifesteres i arbejdet (se senere).

For os stiller dette spørgsmål om realisering af omsorgens væsen i plejearbejdet dermed er det samme som realisering af mening i arbejdet? Eller om det er et aspekt af arbejdets meningsfylde, i en række meningsgivende aspekter som står i en indbyrdes hierarkisk orden med hinanden?

Vi finder en ontologisk spænding mellem omsorgens væsen, som et fænomen med en eksistentiel mening, og praktisk omsorgsarbejde der bygger på socialisering og socialt konstrueret mening hos Rask-Eriksen (2001), en af bidragsyderne til bogen. Rask-Eriksen (2001) byder ind på den eksistentielle betydning af omsorgsarbejde når hun gengiver filosofen Heidegger, som siger at det er et menneskeligt grundvilkår at være sårbare og afhængige af hinanden. Ingen af os kommer til verden og gennem livet uden afhængighed af andre og deres hjælp og omsorg. Ved at sidestille pleje og omsorg kan vi derved påberåbe en eksistentiel mening i pleje og omsorg. Plejearbejde opfylder et menneskeligt grundvilkår og er derved meningsfyldt i sig selv.

Rask Eriksen henviser også til filosofen Løgstrup der beskriver empati (medfølelse) som et grundlæggende træk ved det menneskelige, som udvikles i vores gensidige afhængighed og sårbarhed. Omsorgsrelationer er dermed eksistentielle livsytringer (opcit. Rask Eriksen 2001). Nodding (1984, opcit. Rask Eriksen 2001), en anden af Rask Eriksen kilder, ser den medmenneskelige afhængighed og samhørighed i udtrykt i omsorg gennem en bevægelse fra selvet mod en anden i en asymmetrisk relation. I pleje og omsorg realiseres empatien i aktiv handling, dvs. medmenneskeligheden manifesteres.

Disse forfattere peger på at plejearbejde er et eksistentielt arbejde; empati og medmenneskelighed realiseres og derved er der en eksistentiel mening med plejearbejde. Det samsvarer med den empiriske forskning som kalder plejearbejde meningsfuldt på baggrund af at denne opfattelse genfindes hos plejepersonale i arbejdsmiljøundersøgelser (refereres senere).

Rask Eriksen (2001) giver i sit bidrag i bogen, "Omsorgsteori – i et kritisk og videnskabsteoretisk perspektiv", bud på grundlaget og mulighederne for at realisere autentiske omsorgsrelationer i plejearbejdet. Hos Rask Eriksen møder vi 'omsorgens væsen', dvs. omsorgens værende og dens kendetegn, vi møder 'omsorgsarbejdets væsen', og 'autentiske omsorgsrelationer' versus 'rutiniseret omsorgsservice'. Autentiske omsorgsrelationer er der hvor plejearbejdet realiserer omsorgens væsen, at give og nære liv hos den omsorgstrængende. Rask Eriksen giver eksempler på og taler om 'indespærrede omsorgsevner', dvs. situationer hvor den ansatte skal yde rutineret service indenfor den offentlige omsorg. Med indespærring forstås at omgivelserne/situationen forhindrer omsorgsevnerne i at komme til udfoldelse. Plejerutinerne tillader måske ikke at omsorgsevnerne tages i anvendelse i den konkrete plejesituation, fordi rutinerne har et andet formål eller en anden rationalitet som grundlag.

Selvom Rask Eriksen taler om 'omsorgsarbejdets væsen' taler hun **ikke** om iboende omsorgsevner, men peger på tidligt socialiserede omsorgsevner som kan blive 'indespærret' i mødet med den rutinerede omsorgsservice. Hvorvidt Rask Eriksen forstår de indespærrede omsorgsevner som iboende omsorgsevner, socialt udviklede omsorgsevner gennem tidlig og kønsdifferensieret socialisering eller professionelt tillærte omsorgsevner, fremgår ikke helt klart idet disse positioner fremstår som mulige forskellige steder i hendes kapitel. Hendes konklusion vedrørende omsorgens væsen, adskiller sig imidlertid fra bogens indledende, idet Rask Eriksen skriver det må forstås historisk og kulturelt.

Grundlaget for at realisere omsorgens væsen i arbejdet kan altså i princippet være iboende omsorgsevner, socio-kulturelt bestemte omsorgsevner eller professionelt tillærte omsorgsevner, eller en blanding af det hele. Vi kan forestille os en rangering mellem disse forudsætninger for at yde autentisk omsorg, hvor det professionelt tillærte kan bygge ovenpå den iboende eksistentielle genkendelse af medmenneskets sårbarhed, men samtidig ikke kan erstatte iboende omsorgsevner baseret på empati. Eller den professionelle omsorg kan bygge på de sociokulturelt opbyggede omsorgsevner, evt. stå i modsætning til disse. Pleje uden omsorg, eller i dagens retorik: service uden omsorg, er et resultat af en professionel rationalitet der ikke favner og bygger på en holistisk menneskeopfattelse. Samtidig så kan iboende eksistentielle omsorgsevner alene eller sammen med de socio-kulturelt tillærte omsorgsevner, ikke nødvendigvis praktisere god omsorg, uden professionelt tillært plejepsikis.

To spørgsmål stiller dette til os, i vores valg af tilgang. For det første om vi forholder os til 'autentiske omsorgsrelationer' som betydningsbærende i undersøgelsen af mening, for det andet hvilket grundlag vi formoder den autentiske omsorg hviler på og udfolder sig fra. Rask Eriksens gennemgang ridser mulighederne op.

### **Mening i arbejdet i sygeplejeforskningen**

Sygeplejevidenskab er et stort forskningsfelt som manifesterer sig med egne tidsskrifter, samt institutter og afdelinger ved universiteter og universitetshospitaler. Udviklingen af en sygeplejevidenskab fungerer professionelt legitimerende ved at give praktisk sygepleje et teorifagligt fundament, på linje med lægevidenskaben. Det er med udspring fra sygeplejevidenskaben at vi har fundet studier der eksplicit forholder sig til mening i plejearbejde. Da omsorgsarbejdsforskningen i lille grad anvender et meningsbegreb, og hvor det sker, i lille grad udfolder dette meningsbegreb, er det interessant for os at kaste et blik på sygeplejeforskningen. Uden på nogen måde at gennemføre en omfattende eller fyldestgørende gennemgang af dette store forskningsfelt, har vi har plukket nogle få skandinaviske arbejder ud.

Da vores undersøgelse af mening som arbejdsmiljøfaktor involverer alle niveauer i de organisationer vi udvælger, vil vi desuden med stor sandsynlighed møde sygeplejef professionelle praktikere i vores feltarbejde, som muligvis har en faglig etik og et værdigrundlag der influerer, dominerer, vinder frem eller fortrænges i forandringsprocesserne i mellem medarbejdergrupperinger eller mellem organisationens rationalitet og den professionelle etik.

*Sygeplejeforskningen* forsøger at begrebsfæste indholdet i sygepleje og omsorg. Der bedrives en teoriudvikling som beskriver og fortolker sygeplejens og omsorgens væsen. Hvad er sygepleje og omsorg egentlig, udover bestemte praktiske handlinger? Hvilke værdier er de praktiske handlinger baseret på? De etiske krav i sygeplejen træder frem i diskussioner af hvilke værdier handlingerne bør være baseret på, for at opfylde deres formål.

Det kendetegner begrebsudvikling omkring sygeplejens grundlag og omsorgens væsen at den relaterer sig til eksistentielle betragtninger af mellem menneskelige forhold, og mellem menneskelig forbundethed og/eller afhængighed. Betragtninger over det sygeplejevidenskabelige grundlag refererer derfor ofte til videnskabsteoretiske filosoffer.

Med en fænomenologisk-hermeneutisk tilgang har Strandberg og Jansson (2003) fokuseret på meningen i et aspekt af omsorgsarbejdet: et med menneskes afhængighed af en andens omsorg. De udgår fra en forståelse af at indlevelsen i og imødekommelsen af den omsorgsafhængiges behov er

et grundvilkår i arbejdet og dette betyder en midlertidig tilsidesættelse af egne behov. En omsorgsrelation indebærer for sygeplejersken i et sygeplejerske-patient forhold en sænkelse af egen-omsorgen og en højnelse af andre-omsorgen, når den omsorgsafhængiges behov skal mødes (Dijkstra et. al. 1998, op.cit. Strandberg & Jansson 2003)).

Det er ikke rammebetingelserne for mødet de fokuserer på, ikke på kollegarelationer eller forandringer, Strandberg & Jansson stiller skarpt på afhængighedssituationen. Det er gennem sygeplejerskerne at forfatterne undersøger betydningen i omsorgsarbejdet af at patienten som voksen befinder sig i en basal afhængighedssituation af andre (sygeplejerskerne). Det er ikke klienterne der udspørges om meningen og betydningen af deres afhængighed. På den måde er det et af plejearbejdets kendetegn, et eksistentielt meningsbærende kendetegn: menneskelig afhængighed af hjælp, der er fokus.

Strandberg og Jansson (2003) finder ved deres narrative analyse af svenske sygeplejerskers fortællinger, at det ikke er graden af omsorgsafhængighed der afgør hvorvidt sygeplejerskerne finder arbejdet med en omsorgsafhængig patient let eller tungt, det er derimod hvilket forhold sygeplejersken kan etablere til patienten og hvorledes patienten forholder sig til sin situation og til sygeplejerskens arbejde. 'Vanskelige patienter' er egoistiske, krævende eller svære at komme ind på livet af, mens 'gode patienter' er sociale, tager ansvar og er lette at lære at kende. En patient kan være fuldstændig afhængig af hjælp og alligevel være 'let' at passe, men en anden kan være 'tung' at passe selvom omsorgsafhængigheden er mindre.

I en sygepleje-etisk optik leder denne skelnen mellem 'gode' og 'vanskelige' patienter til en diskussion af risikoen for at forskelsbehandle patienter og yde mindre omsorg til de patienter der i mindre grad drager omsorg for sygeplejerskens udbytte af omsorgsrelationen. Det der i studiet er mest interessant for os, er imidlertid spørgsmålet om hvordan sygeplejersker realiserer mening i deres arbejde, hvor de er afhængige af samarbejdet med og relationen til patienten. Når tungt/let arbejde tages som udtryk for en væsentlig faktor for 'arbejds miljøet', så kan arbejdsmiljøet understøttes eller undergraves af patientens holdning til sin omsorgsafhængige situation og til omsorgsyderne. Dvs. vi her har fokus på betydningen af det relationelle aspekt (og mødet) for at realisere et meningsfuldt sygeplejearbejde, idet sygeplejerskerne er afhængige af patienterne.

Strandberg og Jansson (ibid.) støtter sig til Frankl (1963, 1969, opcit. Strandberg & Jansson 2003) der adresserer menneskets evne til at sætte sig ud over vanskeligheder og finde mening midt i vanskelige livssituationer. Frankl ser 'viljen til mening' knyttet til værdier; værdier er eksistentielle kræfter der trækker snarere end skubber et menneske fremad. At udtrykke eller erfare en værdi gennem en handling, et arbejde eller en relation er en måde for mennesket at finde mening.

Ud af artiklen læser vi at patientens 'vilje til mening' dermed er medbestemmende for om mening kan realiseres i omsorgsyderens arbejde. Hvis patienten midt i sin vanskelige livssituation vedblivende opretholder menneskelig værdighed og relaterer sig til omgivelserne (sygeplejersken) understøtter patienten netop omsorgsudøvernes erfaring af denne transcenderende menneskelige mulighed. Hvis patienten ikke modtager sygeplejerskens støtte til at finde mening på trods af sin vanskelige livssituation, så undergraves muligheden for at realisere eksistentiel mening i omsorgsrelationen – så bliver det 'tungt' at hjælpe. Således kan arbejdets mening og arbejdsmiljø være knyttet tæt sammen.

Med reference til andre studier konkluderer forfatterne at spørgsmålet om omsorgsyderens henholdsvis positive, neutrale eller negative opfattelse af omsorgsmottagerne har betydning for omsorgskvaliteten, men ikke for kvantiteten. Om man kan lide den man hjælper spiller altså ikke bare en rolle for arbejdsmiljøet, men også for omsorgskvaliteten. Forfatterne af artiklen foreslår fokus på den mening det giver at være en person der kan hjælpe, for at differentiere opfattelsen af at sygeplejersker nødvendigvis arbejder på et velgørende grundlag (jf Liveng 2006 som refereres senere).

Den afsluttende sygepleje-etiske diskussion giver en pegepind om at der kan være flere muligheder for sygeplejersker/omsorgsarbejdere for at realisere mening i arbejdet end at yde den samme kvalitet overfor alle patienter/brugere. Princippet om *ligebehandling* af patienter overskrider de unikke omsorgssituationer og relationer og det er værd at undersøge om det indgår i værdigrundlaget i den professionelle sygeplejefaglige etik, eller i ældreplejen generelt? Spørgsmålet er om den eksistentielle 'vilje til mening' og dermed den unikke tiltrækning og frastødning i konkrete omsorgsrelationer, lader sig underordne et princip om demokrati?

Et andet studie der eksplicit beskæftiger med mening i sygeplejearbejdet er gennemført af Fagermoen (1997). Hun har fokuseret på hvilke værdier der kommer til udtryk i oplevet meningsfuld sygepleje praksis og hvordan disse værdier indgår i den professionelle identitet, i et studie der som ovenstående kombinerer en survey med dybdeinterviews, denne gang med norske sygeplejersker. En hermeneutisk og narrativ analyse af sygeplejerskernes fortællinger fremstiller hvad der gør sygeplejearbejde meningsfuldt.

Fagermoen definerer i sit studie professionel identitet som sygeplejerskens sygepleje-filosofi, direkte forbundet med den daglige praksis. Professionel identitet er bestemt af de værdier og overbevisninger som guider sygeplejerskens tanker, omsorgshandlinger og interaktioner med patienten. Denne forståelse af faglig identitet er et bud indtil vores fokus på faglighed i praksisfællesskaber mellem ældreplejere generelt, hjemmehjælpere og sosu-hjælpere.

Formningen af den professionelle identitet ser Fagermoen (1997) både som baseret på symbolsk interaktionisme: social interaktion mellem individet og hendes social-kulturelle kontekst, på moral filosofi og på arbejds-sociologi. Det moral-filosofiske element knytter sig til realisering af værdier om anden-orientering, mens det arbejds-sociologiske element knytter sig til realisering af selv-orienterede værdier.

På baggrund af et åbent spørgsmål i surveyen om hvad respondenterne opfattede som det mest meningsfulde ved sygeplejearbejde, identificerede Fagermoen (1997) både anden-orienterede værdier og selv-orienterede værdier. Der var en gennemgående samling i besvarelsene om to specifikke anden-orienterede værdier: at opretholde menneskelighed, at imødekomme hjælpebehov og om to specifikke selv-orienterede værdier: intellektuel stimulering, personlig udvikling. Der fremgår ikke nogen vægtning mellem anden-orientering og selv-orientering i opfattelserne af det mest meningsfulde ved arbejdet, men begge dele optræder.

Den kvalitative del af studiet tog sit udgangspunkt i historier om meningsfulde patient-sygeplejerske situationer, og ledte derfor til en differentiering og fordybende forståelse af de anden-orienterede værdier som gør arbejdet meningsfuldt. Menneskeværdighed blev en samlende værdi som alle de andre værdier pegede hen på; meningen med sygeplejearbejde er at opretholde og understøtte menneskeværdighed. Der er en sammenhæng mellem realiseringen af de anden-



orienterede værdier og de selv-orienterede værdier, idet sidstnævnte dels medieres gennem aktualisering af førstnævnte, dels udspringer af arbejdspladssammenhængen.

Fagermoen (1997) konkluderer med reference til andre studier at altruisme og fokus på patientens menneskeværdighed som overordnet filosofi i sygeplejerskers praksis er et tværkulturelt fænomen. Der fremstår altså en fælles kerne i sygeplejerskers professionelle identitet som ikke er kulturelt, men eksistentielt medieret.

Studiet forholder sig højest implicit til arbejdsmiljøet. Det er os der arbejder ud fra formodningen om at realisering af mening i arbejdet spiller en rolle for arbejdsmiljøet. På et punkt berører studiet implicit arbejdsmiljøet og vor problemstilling direkte. Når tidnød og personalemangel forhindrede høj omsorgskvalitet, opfattede nogle arbejdet som meningsløst.

Studiet forholder sig imidlertid eksplicit til mening i plejearbejde, men tager udgangspunkt i sygeplejerskers plejearbejde. Der er forskelle på sygeplejearbejde og ældreplejearbejde som er knyttet til varigheden, eller den mulige varighed, af den omsorgsrelation der etableres. Sygehusophold er som regel kortvarige, mens ældrepleje som regel er vedvarende. Patienternes hjælpebehov kan også generelt være større i hospitalssammenhæng end i den generelle ældrepleje. Alligevel kan identifikationen af en tværkulturel kerne i plejearbejdets mening, overføres med et spørgsmålstejn til ældreplejen. Om plejearbejde er væsensforskelligt når det udføres af en professionel sygeplejerske eller en erfaren hjemmehjælper, ved vi ikke, ej heller om det tilskrives forskellig mening af disse grupper, men da begge faggrupper indgår i vores undersøgelse fordi vi laver et vertikalt snit i hjemmepleje-plejehjems-feltet er det indenfor vores opmærksomhedsfelt. Dog kan vi forvente at de professionelle sygeplejersker vi vil møde i ældreplejen i lille grad arbejder med praktisk sygepleje, som den de ovenstående narrative analyser er baseret på. Det vil antagelig i meget højere grad være hjemmehjælpere, sosu-hjælpere og sosu-assistenten der indgår i praktisk plejearbejde.

I den sygeplejefilosofiske omsorgsarbejdsforskning er autentiske omsorgsrelationer introduceret som begreb og omsorgsrelationerne er udforsket empirisk som meningsfyldende i plejearbejdet for sygeplejersker. I den sociologiske gren af omsorgsarbejdsforskningen, som vi nu vender os til, fremstår omsorgskvalitet som et samlebegreb for grundlag og værdier i arbejdet.

### **Omsorgskvalitet og kontinuitet.**

Wærness' (1984) uddyber i en artikel om omsorgsrationalitet kritikken af videnskabeliggørelsen af omsorgsarbejdet og professionaliseringen af hjemmehjælpen. Denne er værd at tage op fordi mange senere forskningsarbejder forholder sig til Wærness' begreb. For at omsorg skal være rationelt inkluderer det såvel tanker, følelser og praktiske handlinger, eller som det bliver sagt i populariserede vendinger: Hoved, hjerte og hænder. En teknisk rationalitet er simpelthen ikke rationel som grundlag for at analysere, forstå eller udføre omsorgsarbejde, siger Wærness (1984) og inkluderer modsætningsparret fornuft og følelse i columbusægget: omsorgsrationalitet

Denne kritik af den medicinske professions tekniske rationalitet for at være mandsdomineret og for begrænset til at indfange helheden i kvindelig omsorgspraksis, gør Wærness skeptisk til bestræbelserne på at professionalisere hjemmehjælpen gennem uddannelse. Hvis hjemmehjælperne uddannes fjernes de fra deres eget livserfaringsbaserede omsorgsrationalle grundlag, som erstattes med et snævert grundlag, defineret af den medicinske profession, hvilket vil forringe omsorgskvaliteten.

Wærness bidrager til vores problemstilling om meningen med arbejdet ved at begrebsfæste plejearbejdets grundlag. Omskrevet til meningstermer kan vi konkludere med udgangspunkt i Wærness, at for at yde meningsfuld omsorg må intellekt, medfølelse og godt håndværk indgå i et balanceret samspil. Her er der altså hverken opskrivning eller nedskrivning af værdien af nogen af arbejdets delkompetencer, snarere er det deres indbyrdes sammenhæng der kan gøre arbejdet 'rationelt', dvs. opfylde dets formål.

Szebehely (1995) har i sin afhandling om ældrepleje også haft omsorgskvalitet som sit omdrejningspunkt. Hun har sammenlignet tre forskellige organisationsformer i hjemmehjælpen og set på hvilken oplevet omsorgskvalitet de giver for klienterne og hvilken arbejdstilfredsstillelse personalet oplever. Szebehely har interviewet både klienter og medarbejdere, men hendes tydeligste erkendelsesinteresse knytter sig til klientperspektivet, i modsætning til vores som er knyttet til medarbejderperspektivet. Såvel oplevet omsorgskvalitet som oplevet arbejdstilfredsstillelse knytter dog an til vores undersøgelse af meningen med/i arbejdet.

Kun en af de tre karakteristiske organisationsformer i svensk ældrepleje skabte kontinuitet i den personlige omsorgsrelation, nemlig den traditionelle organisering med udmåling af tid og faste klienter til den enkelte hjemmehjælper. I "servicehuset", som var organiseret med samlebåndshjælp, var både ansatte og klienter frustrerede. I de selvstyrende teams var der heller ingen kontinuitet i omsorgsrelationerne, det var opgaverne ikke klienterne der var i fokus for arbejdsfordelingen. De ansatte havde stor indflydelse på planlægningen af deres arbejdsdag, alligevel trivedes de dårligere end de ansatte under de andre organisationsformer.

Forskningskonklusionen er at personlig kontinuitet i omsorgen fremmer både arbejdsmiljø og omsorgskvalitet. Szebehely peger både på at omsorgskvaliteten for de ældre forringes når der indføres opdeling af opgaverne; de mest utilfredse ældre var dem der boede i "servicehus" hvor de fik samlebåndshjælp, og hun peger på at teamorganiseringen fjerner fokus fra de ældres behov til teams behov, også med ringere omsorgskvalitet som resultat. Vi kan trække tråden til vores forskningsspørgsmål ved at fortolke Szebehelys konklusion på den måde at en meningsfuld ældrepleje kræver kontinuitet i de personlige relationer.

En stor Nordisk kundskabsoversigt om forskning om ældreplejen i Norden er publiceret i 2005. Den giver en bred gennemgang af den betydelige forskningsopmærksomhed ældreplejen i Norden har fået i de sidste decennier. Et kapitel om arbejdsmiljøet er i fokus, nemlig gennemgangen af den nordiske forskning om *arbejdsvilkårene* for ældreplejens personale. Trygdegård (2005) afslutter sit kapitel med at konkludere at god kvalitet i omsorgen er en forudsætning for et godt arbejdsmiljø og vice versa, fordi det er et gennemgående træk fra studier i samtlige nordiske lande, at personalet føler sig utilstrækkelige og frustrerede når de ikke kan give de ældre den hjælp de har brug for. Tilstrækkelige ressourcer og gode relationer til brugerne fremstår derfor som de generelt mest betydningsfulde faktorer for arbejdsmiljøet.

Både Wærness (1984), Szebehely (1995) og Astvik (2003) fremhæver derudover personkontinuitet som et nødvendigt grundlag for gode omsorgsrelationer. Derved bliver personkontinuitet også en betingelse for et godt arbejdsmiljø. Det betyder ikke at kontinuitet udelukkende forstås som en positiv faktor i arbejdet overalt i den praktiske ældrepleje. I et komparativt norsk studie af hjemmehjælpen i en forstadskommune og en landkommune var to forskellige rationaliteter gældende. I forstadskommunen bedrev man et standardiserings- og professionaliseringsprojekt, som

indebar rotation for at *undgå* for nære bånd mellem klienter og ansatte. At gøre små tjenester udenfor arbejdstiden var fyringsgrund. Både klienter og hjemmehjælpere var negative til nedvurderingen af den positive betydning deres relation havde for dem i arbejdet. I landkommunen lagde man vægt på kontinuitet i omsorgsrelationerne og individuelle klientønsker og her var det både normalt og legalt at udføre små ærinder for klienterne udenfor arbejdstiden (Thorsen 1998, opcit. Trygdegård 2005).

Omsorgsrelationen peger sig ud som fokuspunkt for samspillet mellem omsorgskvalitet og arbejdsmiljø, på baggrund af den store betydning det synes at have for de ansatte at *kunne yde god omsorg*, og mange omsorgsarbejdsundersøgelser koncentrerer sig om mødet mellem klient og ansat. Lewinter (1999, opcit. Trygdegård 2005), forbinder meningsfylden i arbejdet til direkte-kontakten med klienterne. Det er dette der gør ældrepleje anderledes end andet lavtlønsarbejde, ifølge de ansatte. Ingvad (2003, opcit. Trygdegård 2005)) fremhæver også i sin undersøgelse at tilfredse klienter er kilden til arbejdstilfredshed, men han kobler imidlertid gode møder med klienterne sammen med forholdet mellem kollegerne. Et godt klima mellem kollegerne afspejler sig i et godt klima mellem ansatte og klienter, finder han (ibid.). Begge disse dimensioner, forholdet til klienter og forholdet til kolleger, og *samspillet mellem disse typer relationer*, er i vores fokus når vi leder efter kilder til mening i arbejdet i mødet med feltet.

Ældreplejens ansatte skal desuden samarbejde på mange fronter, dels mellem faggrupper, dels med klienter og deres pårørende og dels med kolleger. Det relationelle arbejde er komplekst og 'mødet' kan omfatte flere end klienten. Her viser Tenkanen (2003, opcit. Trygdegård 2005) at det dialogiske samarbejde med både klienter og pårørende vanskeliggøres under tidspres og detailstyring af opgaverne. Vi kan have for øje på hvilke måder de mangesidige samarbejdsrelationer bidrager til meningsskabelse eller meningsforstyrrelse i arbejdet.

### **'Det gode møde' - realisering af empati.**

Mødet mellem klienter og ansatte i ældreplejen peger sig altså ud som et kardinalpunkt for trivsel og meningsfylde i ældreplejen i følge oversigten over ældreplejeforskningen. Mødet får også stor opmærksomhed i det faglige arbejde. FOA, det faglige talerør for hjemmehjælperne i DK, havde på sit topmøde om ældreplejen i 2007, forbedringer i mødet mellem den ansatte og borgeren som hovedtema.

Et nyere studie der fokuserer på omsorgsrelationer i ældreplejen er Monrad og Liebst's (2008) følelsessociologiske analyse af ny-tayloriseringens konsekvenser for medarbejderne i ældreplejen i København. Liebst & Monrad (2008) har som udgangspunkt at ældreplejens medarbejdere er empatisk indstillede overfor klienterne og stræber efter gode møder. De kritiserer Maslachs (1989) opfattelse af at de-personalisering, dvs. mangel på empati, som en udbrændthedsfaktor i relationelt arbejde. I deres analyse af interviews med frontlinjemedarbejdere i ældreplejen finder de at der i stedet for svækket empati, er tale om en eksistentiel frustration når rammebetingelserne ikke tillader medarbejderne at realisere deres empathiske omsorgsidealer. Liebst og Monrad peger på hvilke mestringsstrategier de ansatte tager i brug for vedblivende at kunne arbejde i overensstemmelse med deres eksistentielle følelser af empati for de ældre.

Liebst & Monrad's arbejde kommer tæt på mening idet de anlægger en eksistentialistisk forståelse af ældreplejernes arbejdsliv. Med støtte i Pines (1993) og Frankl (1973) undersøger Liebst & Monrad de følelsesmæssige belastninger i arbejdet ud fra en forståelse af at de vedrører menneskers eksistentielle meningssøgen. Plejearbejdet er en arena for menneskers fundamentale stræben efter at

finde mening i livet, og når meningen ikke lader sig realisere skaber det frustration. I dette lys er selveste empatien meningsfaktoren og den følelsesmæssige belastning opstår derfor ikke på grund af svækket empati, men på grund af en opretholdt empati, siger Liebst & Monrad (2008). Deres empiriske undersøgelse underbygger dette syn på mening, idet plejerne udtrykker at relationen til de ældre er dybt meningsfuld og giver både deres liv og arbejde betydning.

Det meningsbegreb Liebst & Monrad (ibid.) tilbyder, er dermed eksistentielt forankret. Det er ikke et resultat af forhandlinger på eller mellem forskellige niveauer, det vokser ud af selveste arbejdet: at yde hjælp til ældre på et empatisk grundlag. Samspillet med kolleger handler i denne undersøgelse ikke om brydninger om denne eksistentielle mening, men om at søge støtte hos hinanden vedrørende de følelsesmæssige frustrationer når mening (empatiske baseret pleje) ikke eller vanskeligt kan realiseres. Liebst & Monrads arbejde udfordrer dermed det proces- og konstruktionsorienterede meningsbegreb vi lægger op til, samtidig peger de mod det kollektive niveau som centralt for at mestre situationer hvor meningen er truet.

### **Det gode møde – realisering af anerkendelse.**

En anden nyere undersøgelse tilbyder et anerkendelsesperspektiv på meningen med arbejdet i ældreplejen. Anne Liveng (2006) har med sit studie af danske sosu-studerende og begrebet omsorgsorientering set på grundlaget for de studerendes erhvervsvalg som omsorgsarbejdere. Omsorgsorientering knytter sig til at skabe identitet og mening gennem at være en der hjælper andre. Liveng har gennem deltagende observation og interviews med sosuhjælper-elever gennemført en livshistorisk analyse inspireret af psykodynamisk teori.

Liveng har to pointer som perspektiverer vores søgen efter mening i omsorgsarbejde. For det første at omsorgsorientering ikke først og fremmest er en arbejdslivsorientering, men en livsorientering der *også* udtrykker i sig i arbejdet og i valget af en omsorgsarbejdsuddannelse. Omsorgsorienteringen, som er livshistorisk grundlagt, kan ikke nødvendigvis komme til udfoldelse i form af at udøve omsorgsrationalitet indenfor arbejdsorganiseringens rammer. Begrebet er bredere end omsorgsrationalitet, som er knyttet til udfoldelse i arbejdet. Omsorgsorientering er knyttet til udfoldelse i livet, hvilket betyder at den subjektive mening som arbejdet tilskrives er grundlagt i den personlige livshistoriske betydningsdannelse. Her hæfter Liveng sit meningsbegreb op på Chodorow der siger at mening altid er situeret i en historisk-social og en personlig psyko-biografisk kontekst som ikke kan adskilles (Chodorow 1999, opcit. 36-37).

Liveng stiller, som vi, spørgsmål ved foreneligheden mellem arbejdets mening for frontlinjeansatte og for det niveau ledelsemæssigt/politisk der styrer rammerne. Liveng støtter sig her til Trontos forståelse af omsorg som en helhed der består af fire processer: 1. erkende at et omsorgsbehov findes 2. tage ansvar for det erkendte behov hos den anden 3. udføre arbejdet med at dække behovet 4. se på omsorgsmottagerens situation bagefter (opcit. Liveng s.33). En omsorgsorientering i arbejdet er en helheds tilgang, som ved sin helhedsorientering er i modstrid med opstykkede tjenester og serviceorientering.

Et andet pointe hos Liveng er anerkendelsesbehovet blandt omsorgsarbejderne. Med støtte i psykodynamisk kollusionsteori (Jakobsen og Visholm 1987, opcit. Liveng s.43-44) peger hun på at det at give og modtage omsorg er to sider af samme sag. Når man får betydning som person ved at gøre noget for andre opstår en positiv projektiv identifikation. Ved at lykkes med at hjælpe, integrerer omsorgsyderen sin egen hjælpeløshed, og vice versa for omsorgsmottageren der ved at

tage imod hjælp og blive hjulpet, integrerer sin egen omsorgsfuldhed. Behovet for anerkendelse udspiller sig således i interaktionen med klienterne, f.eks. ved at det ikke er tilstrækkeligt at tilbyde mad, omsorgen lykkes og anerkendelsen opnås først når klienten rent faktisk spiser maden, dvs. tager imod og det efterfølgende kan ses at det gavtede.

Det meningsbegreb Liveng anvender, henter hun i Lorenzens sceniske forståelse hvor betydning altid realiseres i en relation i en interaktion (Lorenzer 1975, opcit. Liveng s.44). Scenerne i arbejdet som Liveng (2006) refererer til, kredser om at udøve omsorg og modtage anerkendelse, uløseligt forbundet med selv at modtage omsorg som omsorgsyder.

Vi får altså to bud på meningsbegreber fra Liveng, som dog ikke står i modsætning til hinanden. For det første at den personlige subjektive betydningsdannelse er vævet sammen med den social-historiske kontekst og for det andet at mening altid realiseres i en relation i interaktion. Vi kan være opmærksomme på disse positioner når vi analyserer vort materiale og vi kan være opmærksomme på sammenhænge mellem anerkendelse fra omsorgssituationer, altså fra selveste arbejdet, og arbejdsmiljøoplevelsen/arbejdstilfredstillelsen.

Ved at forholde os til behovet for anerkendelse fremstår ensidigt fokus på 'det gode møde' som en sårbar vej for medarbejderne. Hvis anerkendelse alene opnås når klienterne er tilfredse så lægger det stor belastning på de individuelle relationer mellem klienter og medarbejdere. Det rejser spørgsmålet om hvordan og hvor medarbejdernes anerkendelsesbehov og dermed oplevelsen af mening i arbejdet kan tilfredstilles udover gennem 'det gode møde'. At dette er en meget relevant arbejdsmiljømæssig problemstilling viser den del af omsorgsarbejdsforskningen der har fokuseret på de vanskelige møder med klienter. Astvik (2002) påpeger at arbejdets lave status og anerkendelse samfundsmæssigt, medvirker til at gøre medarbejderne afhængige af klienternes anerkendelse og taknemmelighed. Medarbejderens anerkendelsesbehov kan komme til at overskygge arbejdets formål: nemlig klientens behov. De klienter der kan ikke opfylde denne underforståede bytterelation og bidrage til 'gode møder' risikerer at personalet tyer til beskyttelses- og undvigestrategier overfor dem. I vores sammenhæng er spørgsmålet om betydningen af anerkendelse fra klienter for arbejdsmiljøet et aspekt af arbejdets mening.

At mødet er centralt for at belyse mening og meningsskabelse i ældreplejen er der næppe tvivl om. Det er imidlertid værd for os at holde os ambivalenserne for øje. Vanskelige møder kan skabe opgivelse og oplevelse af meningsløst arbejde, Hvorvidt gode møder opstår og kan bestå er ikke kun afhængigt af rammebetingelserne for udøvelse af omsorgsrationalitet, det er også afhængigt af klienterne og af den vejledning og støtte organisation eller praksisfællesskabet yder når klienter opleves som vanskelige og dermed forhindrer oplevelsen af at være en god omsorgsyder, dvs. der opstår underskud af anerkendelse, hvis ikke faglig anerkendelse fra organisation eller grundlæggende selv-ankendelse afbøder manglende klient-ankendelse.

### **Det svære møde – arbejdsmiljøproblem i relationelt arbejde.**

Der er to typer af begrænsninger for gode møder mellem borger og medarbejder. Systembegrænsninger og subjektive begrænsninger. Mens mangfoldige omsorgsarbejdsstudier forholder sig kritisk til hvordan den institutionelle styring og logik (f.eks. NPM) kan spænde ben for gode medarbejder-klient relationer, altså gode møder i arbejdet, så er der andre studier der peger på hvordan institutionel styring, støtte og vejledning kan være en betingelse for at opnå gode møder i plejearbejdet.

I nogle tilfælde opfattes de strukturelle betingelser og styring som noget der hæmmer udfoldelsen af en tilfredsstillende (meningsfuld) omsorgsrelation og et godt arbejdsmiljø, i andre tilfælde er det klienterne der opfattes som en hæmsko for en meningsfuld omsorgsrelation og et godt arbejdsmiljø og i disse studier efterlyser ofte stærkere støtte og styring. Der er et hjørne af omsorgsarbejdsforskningen der beskæftiger sig med vanskelige omsorgsrelationer, hvor klienterne opleves som ubehagelige af medarbejderne, her refererer vi fire.

Astvik (2002) har fokuseret på vanskelige møder i hjemmeplejen. Mens hun har fundet studier der viser at vanskelige klientrelationer forekommer i omsorgsarbejdet, har hun ikke fundet nogen der går dybere ind i hvorfor disse relationer opleves som vanskelige, eller hvordan de vanskelige møder ser ud. Astvik's forskningsærinde har været at udfolde hvad det vil sige at et møde med en klient opleves som vanskeligt, hvilke strategier personalet tager i anvendelse for at håndtere det vanskelige og hvorledes organisationen bidrager, eller kan bidrage, til at fremme at de vanskelige møder overkommes med positive frem for negative strategier.

På baggrund af et empirisk studie omfattende, dagbog, deltagende observation og interviews har Astvik identificeret 9 typer af vanskelige møder der spænder fra seksuelt betonedede krænkelser fra klientens side, over usikkerhed i klientmødet på grund af manglende kompetence, til utilstrækkelighedsfølelse og deraf afledt lukkethed overfor klientens problem. Astvik har analyseret personalets strategier med støtte i teorier om bevidst coping (f.eks. Lazarus 1966, 1999, opcit. Astvik 2002) og psykodynamisk teori om ubevidste forsvar (f.eks. Lyth 1988, opcit. Astvik 2002). Coping strategier kan være problemfokuserede eller følelsesfokuserede. I det første tilfælde er de rettet mod at forandre forholdene, i det andet tilfælde er de rettet mod at forandre de negative følelser forholdene vækker. Astvik har fra fortællingerne også uddraget de organisatoriske svar på vanskelighederne, og set på om rammen for medarbejder-klient relationen understøtter/tillader positive strategier til at handskes med vanskelige klientmøder.

Vi vil eksemplificere sammenhængen mellem 'vanskeligt møde', personale strategi og betydningen af rammen/organisationen. Fra analysen af det empiriske materiale fremgår det i eksemplet med en seksuelt krænkende klient, at forsvarsstrategien var bagatellisering og distancering. Følelsen af krænkelse blev bagatelliseret med en rationaliserende forklaring om at klienten var en stakkel, og ved første givne lejlighed gav medarbejderen slip på sit arbejde for denne klient (distancering). Der var ingen problemfokuseret coping i form af at sige fra overfor klienten, eller at søge støtte i organisationen. Medarbejderen havde i løbet af sine 10 år som hjemmehjælper aldrig modtaget vejledning og på personalemødet hver anden uge var der efter hendes vurdering hverken tid og plads til at drøfte problemet.

Fra et andet eksempel fremgår hvordan medarbejderen arbejdede ud fra et koncept om at støtte klientens selvbestemmelse over hjælpen, men følte sig stærkt utilstrækkelig, fordi det ikke var muligt at indgå aftaler med klienten, og hjælpeønskerne hele tiden svingede. Klientens tilstand/evner rakte ikke til at udfylde forudsætningerne for konceptet og til sidst lukkede medarbejderen af for at forsøge at imødekomme klientens ønsker. Ledelsens opbakning begrænsede sig til opfordringer om at sætte grænser i arbejdssituationen, der var ingen vejledning.

Astvik's (2002) hovedkonklusion på sin undersøgelse som helhed, såvel som for de to illustrerende eksempler, handler om behovet for vejledning og refleksion med kolleger for at udvikle positive strategier der fremmer både omsorgskvalitet og arbejdsmiljø. Organisationer må have en

'holdende' funktion overfor medarbejderne for at medarbejderne kan have en holdende funktion overfor klienterne, i stedet for at lukke af overfor dem.

Negative forsvarsstrategier kan gennemføres både individuelt og kollektivt. Afstandstagen fra klienterne som svar på angsten for at blive overvældet af klienters behov kan organiseres ind i arbejdet, f.eks. ved rotation der spreder belastningen ved at arbejde hos en vanskelig klient på flere. Således kan kollektive strategier etableres. En individuel strategi kan være at begrænse sit engagement til udførelsen af de praktiske plejeopgaver.

Det er Astvik's (2002) pointe at omsorg er relationsarbejde og relationerne er så komplekse at medarbejderne nødvendigvis må have vejledning i at skelne mellem egne følelser og klienters følelser, mellem egne behov og klienters behov. Hun anbefaler derfor uddannelse, vejledning og tid til samtaler som virkemidler til at afhjælpe negative coping-strategier. Astviks (2002) analyse sætter dermed hele tiden rammebetingelserne i spil, hun henviser til at mødet ikke foregår, eller ikke bør foregå, i et tomrum. Der skal være vejledning og anerkendelse for frontlinje medarbejderne.

Astvik's (2002) nærgående analyse af forsvars- og coping strategier er for så vidt en analyse af meningstilskrivningsprocesser. Meningen med arbejdet kan omdefinieres når det ikke lykkes at etablere en god klientrelation, når omsorg ikke kan realiseres. F.eks. kan medarbejderen skifte fra at være fokuseret på at imødekomme klienten, til at være fokuseret på at overholde arbejdsrutinerne og sætte snævre grænser. Dette leder måske til dårligere omsorgskvalitet, mens det kan være en forsvarsstrategi der virker positivt på arbejdsmiljøet.

Et af de studier der konstaterer at vanskelige klientmøder er en stress faktor og et arbejdsmiljøproblem er Denton et.al.'s (2002) undersøgelse blandt 3 non-profit hjemmepleje bureauer i Ontario. I lighed med vores intention omfattede undersøgelsen flere niveauer i organisationerne, dels visiterende hjemmesygeplejersker og terapeuter og dels hjemmehjælpere.

Konteksten for studiet er en omstruktureret hjemmepleje med flere opgaver/klienter uden større ressource-tilgang, dvs. større arbejdsbyrde for de ansatte. Arbejdsvilkårene er præget af uregelmæssige og ustabile arbejdstider, timelønsansættelser med usikkerhed om indtægten, lav løn og ringere sociale goder end for institutionsansatte, samt manglende arbejdsmiljøregulering pga. arbejdet foregår i private hjem. På baggrund af fokusgrupper udviklede forskerne mål for faktorer af betydning for arbejdsmiljøet, som reflekterede perspektivet fra de ansatte i hjemmeplejen. Disse mål blev udformet til spørgsmål i en survey. Ud fra hjemmeplejens egne kategoriseringer har Denton et.al. fundet sammenhæng mellem dårligt helbred og vanskelige klienter, klienter som udnytter medarbejderne og klienter der udøver seksuel chikane.

Det er både de strukturelle, emotionelle og organisatoriske faktorer der er undersøgt. Andre faktorer end 'dårlige' frem for 'gode' møder, leder også til ringe arbejdsmiljø og dårligt helbred. Her er for stor arbejdsbyrde, risikoen for ulykker ved forflytninger, usikkerhed overfor opgaverne pga. manglende vejledning samt lav og usikker aflønning og manglende sociale goder centrale strukturelle faktorer. Hovedkonklusionen hos Denton et. al. er altså ikke at 'dårlige møder' er det største arbejdsmiljøproblem, men at de 'vanskelige klienter' forhindrer den positive oplevelse arbejdet kan medføre på trods af ydre ringe arbejdsvilkår. Dette gælder i øvrigt særlig for hjemmehjælperne da det er disse der tilbringer tid nok sammen med klienterne til at danne stabile relationer. Sygeplejersker og terapeuter kommer sjældnere eller kortere tid i klienternes hjem.

Som Astvik (2002), peger Denton et.al. (2002) på vigtigheden af vejledning, dvs. af organisationens støtte til frontlinjemedarbejderne vedrørende vanskelige møder. For hjemmehjælperne var der positiv korrelation mellem vejledning og støtte fra organisationen og deres helbred, for alle medarbejdergrupper bidrog organisatorisk støtte til deres tilfredshed med det egentlige arbejde (intrinsic jobsatisfaction). Hjemmesygeplejersker og terapeuter værdsatte desuden kollegastøtte (hjemmehjælperne møder ikke hinanden). I samspillet mellem det organisatoriske og de subjektive møder med klienter savnede især hjemmehjælperne vejledning, information og oplysninger om 'vanskelige klienter'.

Anbefalingerne fra Denton et.al. (ibid.) til bureauerne, som har bestilt forskningen, går ud på dels at ændre strukturelle faktorer, såsom at reducere arbejdsbyrden for de ansatte (antallet af klienter), og vise anerkendelse gennem bedre løn og sociale goder. Med hensyn til de negative emotionelle aspekter af arbejdet lyder anbefalingen at lade hjemmehjælperne tale sammen og dele information om vanskelige klienter ved at mødes regelmæssigt og udvikle fælles strategier. Desuden bør organisationerne afholde uddannelsesseminarer for de ansatte i hvordan man forholder sig til vanskelige klienter, klienter der udnytter en og klienter der udøver seksuel chikane eller racisme.

Vi må selv trække tråde fra dette klassiske arbejdsmiljøstudie til spørgsmålet om mening som arbejdsmiljøfaktor. Det tætteste vi kommer på antydninger af mening i arbejdet er omkring mødet med klienter, hvor konklusionen svarer til den nordiske – gode møder giver job-tilfredsthed. Vanskelig møder kræver støtte og vejledning fra organisation og kolleger.

Spørgsmålet om sammenhæng eller sammenblanding mellem mening og anerkendelse trænger sig på. Gennem gode møder oplever hjemmehjælperne anerkendelse for deres hjælp og omsorg fra klienterne. Når møderne er vanskelige er medarbejderne i underskud af anerkendelse, både fra klient og organisation, idet de savner vejledning. Når de oplever støtte fra organisationen, dvs. støtte ved forskellige vanskeligheder også af personlig art, fremmer det deres job-tilfredshed.

At værdsætte og finde tilfredsthed ved egen indsats overfor en 'vanskelig' klient kræver selv- anerkendelse og selv-respekt, evt. opnået gennem vejledning og støtte fra kolleger og organisation. Arbejde hos vanskelige klienter kan give mening, selvom det opleves som vanskeligt og tungt, spørgsmålet er hvordan denne oplevelse af mening skabes, når den ikke opstår i interaktionen i omsorgsrelationen. Her må vi være på udkig efter meningstilskrivninger og deres grundlag, samt modsætninger mellem mening og arbejdsmiljø. Det behøver jo principielt ikke at være mindre meningsfuldt at arbejde hos vanskelige klienter, selvom det kan opleves meget anstrengende.

De vanskelige klientmøder i hjemmeplejen retter søgelyset mod samspillet mellem frontlinjen og organisationen for at sikre arbejdsmiljøet. En tysk undersøgelse af vold og aggression mod hjemmesygeplejersker, konkluderer at forekomsten er lav og lavere end for sygeplejersker i hospitalssammenhæng, måske fordi klienterne har større autonomi på hjemmebane. Ikke overraskende leder vold og aggression til negative emotioner hos sygeplejerskerne og til negative konsekvenser (tilbagetrækning etc.). Verbal vold er det almindeligste af denne type 'vanskelige møder' (Büssing & Höge 2004). Trods lav forekomst af vold anbefaler Büssing og Höge (2004) opmærksomhed på problemet, fordi man i hjemmeplejen oftest arbejder alene og derfor har mindre buffer mod aggressive udfald. Der er stor forskel på resultatet af en aggression overfor en medarbejder, hvis medarbejderen opfatter denne som en personlig negativ følelse og handling overfor hende end hvis medarbejderen opfatter hændelsen som et resultat af patientens forstyrrelse eller sygdom (ibid.). Dvs. den mening negative hændelser tilskrives har stor indflydelse på de



emotionelle konsekvenser og på stres belastningen for personalet. Vejledning og kollektiv bearbejdelse kan lede til alternative fortolkninger af begivenheder og dermed kan arenaer for kollektiv faglig meningstilskrivning ses som et arbejdsmiljøberedskab. Denne pointe er central i forhold til potentialet i henholdsvis individuelle og kollektive arenaer for meningsproduktion.

Munk-Madsen's (2006, 2007) studie af arbejdsmiljøet for handicaphjælpere forholder sig også til vanskelige møder. De privatansatte handicaphjælpere er frontlinjearbejdere uden holdende bagland eller institutionel styring. I en kontekst hvor arbejdets rammebetingelser alene er klientens ønsker, er netop 'vanskelige møder' et stort arbejdsmiljøproblem. 'Vanskelige møder' leder til hyppigst til fyring eller tilbagetrækning og fra medarbejderside efterlyses institutionel støtte og opbakning i form vejledning, rådgivning og en ændret arbejdsrelation der skaber ligeværdighed mellem bruger og hjælper. I disse omsorgsrelationer er arbejdets rationale politisk og institutionelt givet som at: hjælperen skal sikre at brugeren kan leve som om vedkommende ikke var funktionshæmmet – uden afgrænsning af hvad dette indebærer i arbejdet. Handicaphjælpere udarbejdede utopier kollektivt, der indeholdt elementer af demokratisering af arbejdet og af servicereationen. Den kollektivt foranstaltede arena forsøgte dermed at ændre på arbejdets rationale. De pegede mod at der er flere værdier end brugerautonomi på spil i omsorgsarbejdet, også medarbejderautonomi har en plads, og det kræver en kollektiv arena at give denne mening (Aagaard Nielsen m.fl. u. udg.).

De 4 refererede studier der har beskæftiget sig med vanskelige møder peger alle på kollektive arenaer, vejledning og støtte som væsentlige redskaber til at sikre både arbejdsmiljøkvalitet og omsorgskvalitet. Sådanne arenaer er meningsproducerende og forhandlende. Den del af omsorgsarbejdsforskningen der tager udgangspunkt i '*gode møder*' og den del af omsorgsarbejdsforskningen der tager udgangspunkt i '*vanskelige møder*' har vægten på meningsskabelsen forskellige steder. Når det kan lykkes at realisere eksistentiel mening (eller personlig anerkendelse) i selve omsorgsrelationen, så bidrager dette med et brugbart meningsbegreb i analysen af arbejdsmiljøfaktorer. Når det mislykkes at skabe gode møder i omsorgsrelationen, så træder alternativ meningsskabelse frem som afgørende for arbejdsmiljøet. Den alternative meningsskabelse kræver, i følge alle de refererede studier, kollektive arenaer og kollegial refleksion. Den eksistentielle meningsskabelse kræver også mellem menneskelig interaktion, men her sker denne først og fremmest imellem medarbejder og bruger/borger.

### **Meningstilskrivning – og fraskrivning**

Særlige arbejdsmiljøstudier er en gren af forskningen om arbejdsvilkår i omsorgsarbejde. På tværs af dansk, svensk og norsk forskning i de respektive lande er det en generel arbejdsmiljøkonklusion at arbejdet i ældreplejen både opleves som afvekslende og meningsfyldt og som fysisk, socialt og følelsesmæssigt belastende. Den væsentligste kilde til frustration er følelsen af utilstrækkelighed; når det ikke er muligt at imødekomme klientens behov pga. af tidspres (Trygdegård 2005).

At arbejdet i ældreplejen fremstår som grundlæggende *meningsfuldt* fremhæves i begge de to større danske arbejdsmiljøundersøgelser i ældreplejen som indgår i oversigten over arbejdsvilkår i Nordisk ældrepleje (Trygdegård 2005). Dels refereres til indledningen af den store kvantitative NFA undersøgelse om ældreplejens ansatte (Hansen m.fl 2004, opcit Trygdegård 2005), som netop er afsluttet, og dels til et kombineret kvantitativt-kvalitativt studie gennemført af CASA i Københavns kommunes hjemmepleje (Møller Christiansen m.fl. 2002, opcit. Trygdegård 2005).

Begge disse undersøgelser finder at arbejdet vurderes som meningsfuldt af de ansatte i frontlinjen, på trods af opsplitning af opgaver (taylorisering), tidspres og krydspres mellem klienter og administration. Trygdegårds (2005) fremstilling viser arbejdsmiljøundersøgelseernes samstemmighed med andre nordiske undersøgelser omkring personalets afsavn af tid til omsorg i betydningen social omsorg. Det er vores opgave at udfylde og nuancere den angivelige *meningsfuldhed* i arbejdet som rapporteres af både NFA og CASA. Vi kan undersøge hvad der ligger i denne meningsfylde, hvor og hvornår oplevelsen af meningsfuldhed/meningsløshed opstår, om der er meningsudvekslinger og samstemmighed mellem frontlinje personale og overordnede, om meningen med arbejdet.

Med vores vertikale snit lægger vi op til at få fat i brydninger mellem niveauerne. CASA's undersøgelse viste at mellemlaget i administrationen, hjemmehjælpslederne, var mere positive overfor forandringerne i arbejdet under BUM modellen end hjemmehjælperne var. Lederne oplevede at det gav dem større selvstændigt råderum og mindre tidspres.. Frontlinjepersonalet var den gruppe forandringerne havde størst konsekvenser for i det konkrete arbejde og de var negative til opsplitningen af arbejdet i serviceopgaver og oplevede øget tidspres. Ipsen m.fl. (2002, opcit Trygdegård 2005) konkluderer således at det administrative lag lettere kan tilpasse sig BUM-modellens økonomiske rationalitet, mens den kommer i konflikt med det udførende personales omsorgsrationalitet.

De forskellige rationaliteter kalder på forskellige kompetencer. Hvorvidt der er balance mellem de faglige krav og den kompetence de ansatte har, er væsentligt for oplevelsen af belastninger i arbejdet (Astvik 2003 opcit. Trygdegård 2005). Vores fokus på læringsprocesser og forandringer kan have for øje om ændrede kompetencer ændrer på oplevelsen af mening i arbejdet, positivt og/eller negativt.

Mange forskningsfund peger på at de ansatte lægger størst vægt på manglende tid til i højere grad at opfylde sociale omsorgsbehov, at lytte til og tale med klienterne, i bestemmelsen af arbejdsmæssige belastninger (Trygdegård 2005). De yndede forsidebaskerhistorier om manglende tid til basal praktisk omsorg, har ingen vægt. Ifølge flere studier vægtlægger de ansatte i lille grad deres praktiske kompetencer sammenlignet med de sociale og følelsesmæssige kompetencer, de første tages for givet (Törnquist 2004, Lewinter 1999 opcit. Trygdegård 2005). I vores undersøgelse af mening er det således værd både at have øje for hvilke aspekter ved arbejdet der *tilskrives mening* og hvilke aspekter der *fraskrives mening*.

Denton et.al. (2002) undersøgte tre dimensioner ved arbejdet, det fysiske, det emotionelle og det organisatoriske arbejde. I lighed med de nordiske studier fandt de at det emotionelle arbejde, at knytte gode bånd med klienterne er centralt for tilfredsheden med det egentlige arbejde (intrinsic jobsatisfaction). Den emotionelle del af hjemmeplejens arbejde værdsattes af de ansatte selv, men de følte ikke den var anerkendt politisk. I en samfundsmæssig sammenhæng oplever de at de fysiske og praktiske aspekter vægtlægges. Samtidig som de emotionelle aspekter af arbejdet opfattes som det positive, er det disse sider der kan lede til stres og uhelse når medarbejderen møder 'vanskelige klienter'.

Det reproduktive arbejdes underordning i forhold til andre former for arbejde kan udtrykkes gennem i værdihierarkier mellem delaspekter ved omsorgsarbejdet. En dimension ved arbejdet er at det er 'dirty work', kropsnært arbejde med at fjerne kroppens affaldsstoffer. Et finsk studie (Grönholm 2003, opcit. Trygdegård 2005)) peger på hvordan de ansatte bruger en nøgtern tone og

lægger vægt på tekniske procedurer og derved fremstiller arbejdet som værdigt og ikke som stigmatiserende. En anden dimension ved arbejdet er at det foregår i private hjem, den reproduktive sfære, hvilket også er med til at forhindre at det opnår status og anerkendelse som et professionelt erhverv, ifølge Dahl (2000, opcit Trygdegård 2005)). Hvorledes de ansatte opretholder og tilskriver mening til arbejde, som har nedvurderede (og opvurderede) karaktertræk, hvordan de eventuelt kompenserer for de træk der kendetegner lavstatusområder, er centralt for identifikationen af værdsætning og værdier i ældreplejen. Her kan ske både nedskrivning og opskrivning af de meningsfulde aspekter ved arbejdet, som samtidig bliver drivkræfter i socialiserings- og forandringsprocesser.

Szebehely (1995) hvordan forskellige ideologiske formål for ældreplejen påvirker både omsorgskvalitet og arbejds kvalitet. Mens personalet kan finde det tilfredsstillende og meningsfyldt at arbejde ud fra devisen hjælp til selvhjælp og efter principper om at aktivere de ældre, så kan de ældre finde det krænkende at blive genstand for aktiveringsbestrebelse og ”opdragelse” i stedet for at få gjort rent. Det vil sige at medarbejdere og ældre ikke nødvendigvis er enige om hvad der er meningen med hjælpen.

En del ældre er f.eks. utilfredse med at det huslige arbejde er en beskåret del af hjemmehjælpen. Når man ikke kan følges med sin hjemmehjælper til butikken og/eller få lavet mad hjemme, fordi hjælp til at lave middagsmad er erstattet af levering af færdig-retter, så forsvinder den integrerede omsorg hvor det sociale og det praktiske står i sammenhæng (Szebehely 2000). Principper om hjælp til selvhjælp og aktivering er ikke nødvendigvis den ældres ønske, mens disse pædagogiske sider af arbejdet kan opvurderes af personalet i samsvar med de overordnede rationaler der udstikkes, mens rengøringsarbejdet nedvurderes (Szebehely 1995).

For vores studie peger dette point på at meningen med arbejdet ikke kun er til forhandling mellem forskellige lag i organisationen, eller mellem organisation og politiske præmisleverandører, men også mellem borgeren på den ene side og medarbejder/organisation/samfund på den anden.

Endelig så kan betydningen af og værditilskrivningen til ’det gode møde’ forekomme på flere planer. Nogle studier fra ældreplejen viser at de ansatte taler mere om vigtigheden af at have nære relationer til gamle, end de manifesterer dette. Mens medarbejderne talte meget om at gøre klienternes tilværelse mere meningsfuld, så talte de meget lidt med klienterne, men trak sig tilbage for at tale med hinanden og her bekræfte idealet om nærhed i omsorgsarbejdet (Emilsson 1998, Franssén 1997, opcit. Trygdegård 2005). For os bliver det centralt at skelne imellem diskurs og praksis i undersøgelsen i feltet. Idealer og realiteter være forskellige i beskrivelserne af hvad der giver mening i arbejdet.

## Opsummering

Omsorgsarbejdsforskningen bidrager med mange empiriske undersøgelser og fund af relevans for vores forståelse af det felt vi bevæger os ind i. Den bidrager også med tilgange der kan tjene som inspiration for vores design både metodisk og analytisk. F.eks. er Fagermoens (1997) spørgsmål til sygeplejerskerne om, hvad der gør arbejdet meningsfuldt, og uddybning af konkrete situationer i arbejdet der opleves som meningsfulde, en måde at finde frem til en udfyldning af omsorgsarbejdets hævdede meningsfuldhed, som også kan anvendes overfor hjemmehjælper/sosuhjælper. Det er imidlertid centralt at holde sig for øje hvilke diskurser og dagsordener der påvirker hvad der

fremstilles som mere eller mindre meningsfuldt, idet de mange forskellige aspekter ved arbejdet kan rangeres strategisk for at opnå personlig status gennem arbejdet.

Gennemgangen af litteratur viser at analyser af omsorgsrelationer som eksistentielt meningsbærende giver de mest eksplicite bud på hvordan mening som arbejdsmiljøfaktor kan undersøges og forstås. Dernæst er den påberåbte sammenhæng mellem omsorgskvalitet og arbejdsmiljø central for vores analytiske tilgang. Omsorgskvalitet, der bygger på helhed mellem arbejdets flerdimensionalitet, kan ses som arbejdets kerne (Mac m.fl. 2008) og den har stor betydning for de ansatte. Der hvor forskningen om psykosocialt arbejdsmiljø opererer med et begreb om arbejdets kerne, opererer omsorgsarbejdsforskningen med et begreb om autentiske omsorgsrelationer, omsorgens væsen og omsorgsrationalitet.

Når de frontlinjeansattes psykiske arbejdsmiljø er afhængigt af at lykkes med producere god omsorgskvalitet så har organisation og ansatte samme produktionsmål. Spørgsmålet er om opfattelsen af formålet med omsorgen er det samme på det politiske, det institutionelle og det udførende niveau. ”Autentiske omsorgsrelationer” er ikke nødvendigvis en del af det kommunale servicetilbud (vi tror ikke det står på listen ”fælles sprog”) som sigter på effektivitet gennem standardisering af tilbudte serviceydelser.

Omsorgsarbejdsforskningen lægger generelt meget vægt på mødet/relationen mellem klienter og personale, og det vil sige på det individuelle niveau i arbejdet. Vores tilgang lægger mere vægt på det kollektive niveau i arbejdet, på forholdet mellem kolleger, mellem ansatte og organisation og mellem grupper indenfor organisationen. Disse relationer og niveauer er også dem der fremhæves som centrale i den del af omsorgsarbejdsforskningen, der beskæftiger sig med problematiske klientmøder og i de klart arbejdsmiljøfokuserede undersøgelser. Forholdet til klienter bliver i vores tilgang ikke taget for givet som det mest relevante for meningsskabelsen i arbejdet, men kan empirisk selvsagt vise sig at være centralt. Her er spørgsmålet så hvordan klientens behov, og omsorgsarbejdet nærmere forstås.

## Litteratur

Astvik, Wanja (2002): Svåra möten i omsorgsarbete. *Arbete och Hälsa* Nr 2002:17. Arbetslivsinstitutet. Stockholm.

Astvik, Wanja (2003): Relationer som arbete. Förutsättningar för omsorgsfulla möten i hemtjänsten. *Arbete och Hälsa* Nr 2003:8, Arbetslivsinstitutet. Stockholm.

Bjerrum, Merete & Christiansen, Kirsten Lund (2001): Indledning. I Bjerrum, Merete & Christiansen, Kirsten Lund (red.) *Filosofi, etik, videnskabsteori*. Akademisk Forlag, Danmark.

Büssing, André & Höge, Thomas (2004): Agression and Violence Against Home Care Workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol 9, No. 3, 206-219.

Chodorow, Nancy J. (1999): *The Power of feelings*. New haven & London, Yale University Press.

Dahl, Hanne Marlene (2000): *Fra kitler til eget tøj – Diskurser om professionalisme, omsorg og køn*. PhD-afhandling, Århus Universitet, Institut for statskundskab. Politicas PhD serie.

Denton, Margaret A.; Zeytinoglu, Isk Urla & Davies, Sharon (2002): Working in Clients Homes: The Impact on the Mental Health and Well-Being of Visiting Home Care Workers. *Home Health Care Services Quarterly*, Vol. 21(1) 2002 p. 1-27.

Dijkstra, A.; Buist, G. & Dassen, T. (1998): Operationalization of the concept of 'nursing care dependency' for use in long term care facilities. *Australian and New Zealand Journal of Mental Health Nursing* 1998:7, 142-51

Eliasson, Rosmari (1995): *Forskningsetik och perspektivval.*, Studentlitteratur, Lund, Sverige (1:a utg. 1987)

Emilsson, Ulla Melin (1998): *Vardag i olika världar. Om demente og vårdbiträden på tre gruppboenden.* Akademisk afhandling, Lunds Universitet, Institutionen for socialt arbete. Lund.

Eriksen, Tine Rask (2001): Omsorgsteori i et kritisk og videnskabsteoretisk perspektiv. I Bjerrum, Merete & Christiansen, Kirsten Lund (red.) *Filosofi, etik, videnskabsteori.* Akademisk Forlag, Danmark, s. 262-303.

Fagermoen, May Solveig (1997): Professional identity: values embedded in meaningful nursing practice. *Journal of Advanced Nursing*, 1995, 27, 434-441

Frankl, V. (1963): *Man's search for meaning*, Washington Square press, New York.

Frankl, V. (1969): *The Will to Meaning: Foundations and Applications of Logotherapy.* The World Publishing Co., New York and Cleveland.

Frankl, Victor E. (1973): *Psykologi og eksistens*, København, Gyldendals Uglebøger.

Franssén, Agneta (1997): *Omsorg i tanke och handling.* Akademisk afhandling, Lunds Universitet, Sociologiske institutionen. Lund.

Grönholm, Malin (2003): *Smuts och yrkesidentitet i finska närvårdares livshistorier.* Pro-gradu afhandling, Åbo Akademi, Ekonomisk-statsvetenskapliga fakulteten. Finland.

Hansen, Anne Faber m.fl. (2004): *Arbejdsmiljøforhold blandt social- og sundhedspersonale på ældreområdet – et litteraturstudie.* AMI-rapport 59/FOR-SOSU rapport 2, Arbejdsmiljøinstituttet, København.

Heidegger, Martin (1960 (1927)): *Sein und Zeit.* Tübingen: Max Niemeyers Verlag.

Ingvad, Bengt (2003): *Omsorg och relationer. Om det känslomässiga samspelet i hemtjänsten.* Akademisk afhandling, Lunds Universitet, Institutionen for socialt arbete.

Ipsen, Sanne m.fl. (2002): *Ændringer i arbejdet – set ud fra hjemmehjælperes og sygeplejerskers synsvinkel samt observationer af arbejdet.* CASA og Københavns Kommunes BST, København.

Jakobsen, Poula & Visholm, Steen (1993): *Parforholdet.* 2.udgave, København, Politisk Revy.

- Lazarus, R.S. (1966): *Psychological stress and the coping process*. New York, McGrawHill
- Lazarus, R.S. (1999): *Stress and emotion: a new synthesis*. London, Free Association Books.
- Lewinter, Myra (1999): *Spreading the burden of gratitude – elderly between family and state*. Akademisk afhandling, Sociologisk Institut, København
- Liebst, Lasse Suonperä & Monrad, Merete (2008): Imellem empati og depersonalisering – en følelsessociologisk analyse af tayloriseringens konsekvenser for hjemmeplejere. *Tidsskrift for Arbejdsliv* 10. årg. nr. 1 s. 56-71.
- Liveng, Anne (2006): Social- og sundhedshjælperelvers omsorgsorientering. *Tidsskrift for Arbejdsliv* 8.årg. nr. 1 s. 32-48.
- Lorenzer, Alfred (1975): *Sprogbeskadigelse og rekonstruktion*. København, Rhodos.
- Lyth, I. Menzies (1988): *Containing anxiety in institutions. Selected essays I*. London, Free association books.
- Løgstrup, K.E. (1956): *Den etiske fordring*. Gyldendal, København.
- Martinsen, Kari & Wærness, Kari (1978): *Pleie uten omsorg? Norsk sykepleie mellom pasient og profesjon*. PAX forlag A/S.
- Maslach, Christina (1989): *Burnout: Udbrændthed som prisen for pleie og ansvar*. København, Hans Reitzels forlag.
- Munk-Madsen, Eva (2006): *Om handicaphjælperarbejde. Analyse af fokusgruppesamtaler*. Rapport, TekSam, RUC, Danmark.
- Munk-Madsen, Eva (2007): *Om handicaphjælperes arbejdsmiljø. En hjælperundersøgelse*. FOA, København.
- Møller Christiansen, Jørgen m.fl. (2002): *Hjemmeplejen i en omstillingstid. Personalets syn på deres arbejde, på omstillingerne og på fremtiden – belyst ud fra en spørgeskemaundersøgelse*. CASA og Københavns Kommunes BST, København
- Nodding, Nel (1984): *Caring. A feminine Approach to Ethics and Moral*. University of California Press.
- Pines, Ayla M (1973): Burnout: An existential perspective, i Wilmar Shaufeli, Christina Maslach & Tadeusz Marak (red.): *Professional Burnout*. London, Taylor & Francis s. 33-51.
- Strandberg, Gunilla & Jansson, Lilian (2003): Meaning of dependency on care as narrated by nurses. *Scandinavian Journal of Caring Science*, 2003; 17:84-91.

Szebehely, Marta (1995): *Vardagens organisering. Om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten. Doktorafhandling.* Lund Studies in Social Welfare IX. Arkiv Förlag. Lund.

Szebehely, Marta (2000): Äldreomsorg i förändring. I Szebehely (red.) *Välfärd, vård og omsorg.* Statens offentliga utredningar SOU 2000:38 s. 171-223.

Szebehely, Marta (red.) (2005): *Äldreomsorgsforskning i Norden.* En kunnskapsöversikt. TemaNord 2005:208. Nordiska Ministerrådet.

Tenkanen, Raija (2003): *Kotihoidon yhteistyömuotojen kehittäminen ja sen merkitys vanhusten elämänlaadun näkökulmasta.* Akademisk afhandling, University of Lapland.

Thorsen, Kirsten (1998): *Den pressede omsorgen. Kvaliteter i hjemmehjelpstjenesten for eldre i lokal kontekst.* NOVA rapport 18/1998, Oslo.

Trygdegård, Gun-Britt (2005): Äldreomsorgspersonalens arbetsvillkor i Norden – en forskningsöversikt. I Szebehely, Marta (red.) *Äldreomsorgsforskning i Norden. En kunnskapsöversikt.* TemaNord 2005:208. Nordiska Ministerrådet, s. 143-1992

Törnquist, Agneta (2004): *Vad man ska kunna och hur man ska göra. En studie om enhetschefer och vårdbiträdens yrkeskompetens inom äldreomsorgens särskilda boendeformer.* Akademisk avhandling, Lärarhögskolan i Stockholm.

Wærness, Kari (1984): Rationality of Caring. *Economic and Industrial Democracy*, Vol. 5 pp. 185-211.